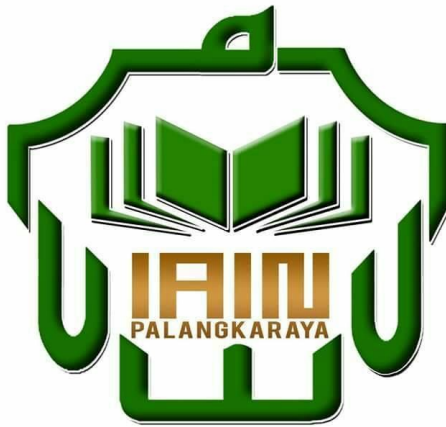


**STUDI PROSES PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU
USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapkan Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

MUHAMMAD KHAIRIL ANWAR
NIM. 1202130011

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS SYARIAH JURUSAN SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
1438 H/2016M**

NOTA DINAS

Palangka Raya, 16 November 2016

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudara Muhammad Khairil Anwar

Kepada
Yth. **Ketua Panitia Ujian Skripsi**
Fakultas Syari'ah
IAIN Palangka Raya

di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

NAMA : **MUHAMMAD KHAIRIL ANWAR**

NIM : **120 213 0011**

JUDUL : **STUDI PROSES PENYELESAIAN SENGKETA
ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Sadiani, M.H
NIP. 196501011998031003

Tri Hidayati, M.H
NIP. 198008142002122002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul, “**STUDI PROSES PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PALANGKA RAYA**”, oleh **MUHAMMAD KHAIRIL ANWAR, NIM. 1202130011** telah dimunaqasyahkan TIM Munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 November 2016 M
21 Safar 1438 H

Palangka Raya, 21 November 2016
Tim Penguji:

1. **Munib, M.Ag** (.....)
Pimpinan Sidang/Penguji
2. **Drs. Surya Sukti, M.A** (.....)
Penguji I
3. **Dr. Sadiani, M.H** (.....)
Penguji II
4. **Tri Hidayati, M.H** (.....)
Sekretaris Sidang/Penguji

Dekan Fakultas Syariah,

H. Syaikh, MHI
NIP. 197111071999031005

STUDI PROSES PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh : Muhammad Khairil Anwar

Fokus penelitian ini untuk mengetahui prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya dan penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.

Jenis penelitian merupakan penelitian *kualitatif deskriptif* dengan pendekatan kasus dan historis. Pengumpulan data dari hasil observasi partisipan wawancara, dan dokumentasi. Sebagian penelitian terdiri dari ketua BPSK kota Palangka Raya dan Komisioner BPSK kota Palangka Raya. Pengabsahan data melalui teknik triangulasi dan di analisis dengan langkah-langkah yaitu : reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya terdiri atas beberapa tahap, konsumen mengajukan permohonan penyelesaian sengketa, pertama secara lisan dan tertulis ke sekretariat BPSK, kedua permohonan konsumen yang telah memenuhi syarat, maka dapat diteruskan untuk diproses di BPSK, sedangkan permohonan konsumen yang tidak memenuhi syarat sebagaimana tertuang dalam Kepmenperindag No. 305/MPP/Kep/12/2001 pasal 16, maka permohonan konsumen di tolak atau perkara tersebut bukan wewenang BPSK. Proses pelaksanaan penyelesaian sengketa dalam beracara pemeriksaan perkara di BPSK penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi (*win-win solution*) melalui mediasi, apabila mediasi gagal, maka dilanjutkan dengan arbitrase. Penetapan putusan yang dilaksanakan oleh majelis hakim, sebagai berikut; jika mediasi berhasil, maka penetapan berdasar berita acara perdamaian, sebaliknya jika tidak berhasil maka dibuatkan berita acara mediasi gagal. Selanjutnya jika penyelesaian melalui alur arbitrase, maka putusan arbitrase di tetapkan oleh Pengadilan Negeri.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Pelaku Usaha, Konsumen dan BPSK.

**THE STUDY OF DISPUTE RESOLUTION PROCESSES BODY
BETWEEN BUSINESSMAN WITH CONSUMER IN CONSUMER
DISPUTE RESOLUTION BODY PALANGKA RAYA**

ABSTRACT

By : Muhammad Khairil Anwar

The study focused on the procedure of filing an application to the Consumer Dispute Resolution Body in Palangka Raya City, the implementation of dispute resolution between businessman and consumer in the Consumer Dispute Resolution Body in Palangka Raya City and the establishment of trial judgments in the Consumer Dispute Resolution Body in Palangka Raya City.

This type of research is descriptive qualitative by case approach and historical. Collection data from the results of participant observation, and documentation. Mostly consisted of the chairman of the city of Palangka Raya BPSK and BPSK commissioner of the city of Palangka Raya. Validating data through triangulation and analysis techniques step by step : data reduction, data presentation, and conclusion.

These results indicated that, based on the procedure of filing an application to the Consumer Dispute Resolution Body in Palangka Raya City, consists of several stages, consumers apply for dispute resolution, the first verbally and in writing to the secretariat BPSK, the second application for consumers who are qualified, it can be forwarded for processing in the BPSK, whereas the request of consumers who do not qualify as stated in Kepmenperindag No 305/MPP/Kep/12/2001 article 16, then the consumers request is rejected or the case is not authority BPSK. The implementation process of dispute resolution in the case investigation proceedings in BPSK, dispute settlement is done by way of mediation (*win-win solution*) through mediation if mediation fails, then proceed with the arbitration. Determination of decision made by the arbitrator, as follows : if mediation successful the determination based on the minutes of peace, otherwise if not successful then reported for mediation fails. If settlement through arbitration, the arbitration award set by the district court.

Keywords : Dispute Resolution, Businessman, Consumer, And BPSK.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga banyaknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi semuadengan berkat rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam yang tak pernah terlupa penulis haturkan keharibaan baginda kekasih junjungan pemimpin umat sejagat raya nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut beliau di sepanjang masa.

Pada akhirnya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Studi Proses Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya”**, sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Adapun dalam penulisan skripsi ini tidak pernah terlepas dari motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, maka kepatutan dan sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya yang tak terhingga kepada :

1. Penghormatan yang begitu besar penulis teruntukkan kepada Ayahanda Muhammad Arsyad Ibn Saberi Ibn Syukur Miril dan Ibunda Hanisah, yang telah mendidik dan merawat selama ini serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doanya lahir batin kepada penulis untuk selalu belajar dan mengamalkan ilmu.
2. Bapak Dr. Ibnu Elmi A.S Pelu, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

3. Bapak Dr. Sadiani, M.H, selaku Dosen Pembimbing I, dengan kemurahan hati beliau yang telah banyak meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan perhatian penuh kepada penulis dalam proses penyelesaian penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan memuaskan.
4. Ibu Tri Hidayati, M.H, selaku Dosen Pembimbing II, yang tidak pernah lelah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan membanggakan.
5. Para sahabat dan teman satu angkatan tahun 2012, teruntuk Muhammad Ashlianur, Baharudin M Hasan, Muhammad Ridhani, Yuli Subiantoro, dan Savitri Agustina S, serta berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata, penulis haturkan hanya kepada Allah SWT ucapan segala rasa syukur dan nikmat sehingga karya skripsi sederhana ini dapat memberikan banyak manfaat kepada penulis khususnya dan kepada para pembaca budiman dimanapun berada, semoga fungsional.

Palangka Raya, November 2016

Penulis,

MUHAMMAD KHAIRIL ANWAR

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“STUDI PROSES PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PALANGKA RAYA”** adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

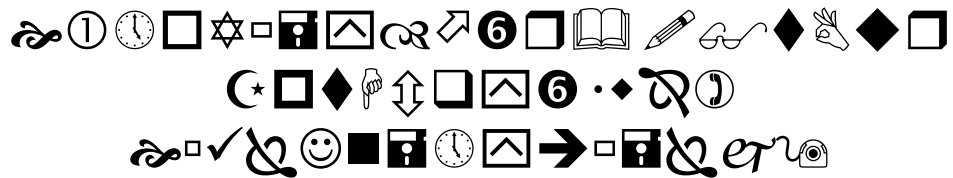
Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, November 2016

Yang membuat pernyataan,

MUHAMMAD KHAIRIL ANWAR
NIM. 1202130011

MOTTO



**Tidaklah kami mengutus engkau (Muhammad),
melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.**

(Q.S Al-Anbiyaa'/21 : 107)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan teruntuk orang-orang yang tercinta dan kusayang, tiada arti kebahagiaan semangat hidup dan belajar tanpa adanya mereka

- ✚ Ayahanda Muhammad Arsyad Ibn Saberi Ibn Syukur Miril dan Ibunda Hanisah yang telah mengasuh, merawat dan mendidik aku, semoga rahmat, ampunan dan keridhoan Allah senantiasa selalu tercurah kepada mereka.
- ✚ Seluruh keluargaku yang memberikan semangat, terutama kakakku yang satu-satunya yang teramat ku sayangi Muhammad Luthfi dan istrinya Aliyah serta keponakanku yang lucu dan lugu Ahmad Bahriyanur Al-Ihsan.
- ✚ Keluarga besar H. Asmuni Nasrie dan Hj. Hartati, Pamanku H. Hajiri Nasrie dan Acilku Hj. Rismanti beserta seluruh keluarganya.
- ✚ Ayahanda angkat Tursino dan Ibunda angkat Arbayah beserta seluruh keluarganya.
- ✚ Seluruh Guru dan Dosen ku yang selalu memberikan doa dan bimbingan belajar dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan serta semangat motivasi belajar untuk meraih cita-cita dalam menuntut ilmu yang bermanfaat dan berkah *fiddaraini*.
- ✚ Teruntuk buat teman-temanku di Fakultas Syariah angkatan tahun 2012, terkhusus di Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES), M Aslianur, Baharudin M Hasan, M Ridhani, Yuli Subuanto dan Savitri Agustina S, dan Prodi Al-Ahwal As-Syakhshiyah (AHS), beserta seluruh teman-teman organisasi di kepengurusan DEMA IAIN PALANGKA RAYA periode 2015-2016, terima kasih semuanya yang tak terhitung dan tak terlupa atas persahabatan dan pertemanan yang terjalin selama berkuliah dan seterusnya, semua merupakan hal yang begitu sangat berharga, semoga tetap dan terus terjalin silaturahmi persaudaraan dan

kekerabatan dengan teman-teman yang lainnya sepanjang hembusan angin di pagi hari.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Bā	B	-
ت	Tā	T	-
ث	Sā	S	Es (dengan satu titik diatas)
ج	Jīm	J	-
ح	Hā	h}	Ha (dengan satu titik di bawah)
خ	Khā	Kh	-
د	Dāl	D	-
ذ	Zāl	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	-
ز	Zāi	Z	-
س	Sīn	S	-

ش	Syin	Sy	-
ص	Sād	s}	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	d}	De (dengan titik di bawah)
ط	Tā	t}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	z}	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	-
ف	Fā	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	Wāwu	W	-
ه	Hā	H	-
ء	Hamzah	Tidak dilambangkan atau’	Apostrof, tetapi lambing ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	Yā	Y	-

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
---َ---	Fathah	a	A
---ِ---	Kasrah	i	I
---ُ---	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
---َـ يَ	Fathah dan ya	ai	a dan i
---َـ وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَتَبَ Kataba

فَعَلَ Fa'ala

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
---َـ ا يَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas

يَ - َ - --	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ - ُ - --	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh :

قَالَ qāla يَقُولُ yaqūlu
قِيلَ qīla

4. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau berupa tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

رَبَّنَا Rabbana
نَزَّلَ Nazzala

5. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

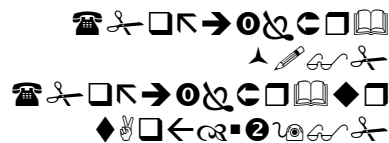
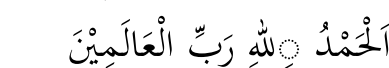
أُمِرْتُ Umirtu
إِنَّ Inna

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab, huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital

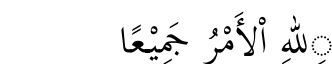
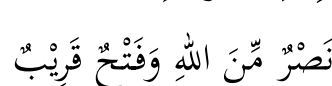
digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilama nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :


 Atī ‘ullāh wa atīurrasūl

 Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain, sehingga ada huruf atau harakat yang dilambangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :


 Lillāhi al-amru jamī’an

 Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

7. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

Sumber:

Skb Menag dan Menbikbud Republik Indonesia

Nomor : 158 Th. 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
MOTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRASNLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR SINGKATAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN TEORI DAN KONSEP

A. KAJIAN TEORI.....	7
1. Penelitian Terdahulu	8

2. Teori Maqashid Syariah	9
3. Teori Keadilan.....	14
B. KERANGKA KONSEP	23
1. Penyelesaian Sengketa dalam Islam.....	23
2. Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
C. Kerangka Pikir.....	36
D. Pertanyaan Peneliti	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Pendekatan Penelitian	40
1. Pendekatan Kasus (<i>Case Approach</i>)	40
2. Pendekatan Historis (<i>historical Approach</i>)	41
D. Subjek dan Objek.....	41
1. Subjek	41
2. Objek	42
E. Sumber dan Jenis Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Observasi Partisipan	43
2. Wawancara	46
3. Teknik Dokumentasi.....	46
G. Pengabsahan Data.....	47
H. Analisis Data.....	45
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	48
2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	48
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusions drawing/Verification</i>).....	48
I. Sistematika Penulisan	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL ANALISIS

A.	Profil BPSK kota Palangka Raya	51
1.	Sejarah BPSK kota Palangka Raya	51
2.	Dasar Hukum BPSK kota Palangka Raya	52
3.	Wilayah Hukum BPSK kota Palangka Raya.....	53
4.	Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen....	55
5.	Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	57
6.	Struktur Kepengurusan BPSK kota Palangka Raya	57
B.	Hasil Penelitian.....	62
1.	Hasil Penelitian Berdasarkan Permasalahan.....	63
a.	Prosedur Penyampaian Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK kota Palangka Raya	63
b.	Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa di BPSK kota Palangka Raya	65
c.	Penetapan Putusan Sidang di BPSK kota Palangka Raya ...	67
1)	Putusan Mediasi Berhasil	72
2)	Putusan Mediasi Gagal	77
3)	Putusan Arbitrase.....	80
2.	Kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK	88
3.	Hal-hal yang unik di BPSK kota Palangka Raya	98
C.	Analisis Hasil.....	100
1.	Prosedur Penyampaian Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK kota Palangka Raya	100
2.	Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa di BPSK kota Palangka Raya	105
3.	Penetapan Putusan Sidang di BPSK kota Palangka Raya	129

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	143
B.	Rekomendasi	145

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR SINGKATAN

BPSK	: Badan Penyelesaian Snegketa Konsumen kota Palangka Raya
UUPK	: Undang-Undang Perlindungan Konsumen
LPKSM	: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
KHUPer	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
ADR	: Altenative Dispute Resolution
HIR	: Hirzen Inlandsch Reglement
RBg	: Rechtsreglement voor de Buitengewesten
SEMA	: Surat Edaran Mahkamah Agung
PERMA	: Peraturan Mahkamah Agung
PN	: Pengadilan Negeri
BANI	: Badan Arbitrase Nasional
Menperindag	: Menteri Perindustrian dan Perdagangan
QS	: Qur'an Surah
:	xxi
:	
SAW	: Sallallahu 'alaihi wasallam
h	: Halaman

dkk : dan kawan-kawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹

Walaupun kebutuhan dan keinginan setiap konsumen berbeda, tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu memakai barang dan jasa. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen berhak untuk menerima secara layak dan pantas atas barang dan jasa dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Proses transaksi tersebut diatur melalui mekanisme pasar dengan menerapkan prinsip-prinsip hukum perikatan, diantaranya kebebasan berkontrak, itikad baik dengan tanggung jawab (konsensualisme).

¹Pasal 1 Ayat 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lihat: Kepmenperindag No. 305/MPP/Kep/12/2001.

Sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHAPerdata) Pasal 1320 bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu : sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; adanya suatu hal tertentu; suatu sebab yang halal, dan Pasal 1338 yaitu : semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya; suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu; suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.²

Namun dalam kenyataan yang terjadi di masyarakat, seringkali konsumen menghadapi/mengalami kerugian terkait pemenuhan hak dan kewajiban (wanprestasi) yang telah diperjanjikan antara konsumen tersebut dengan pelaku usaha sehingga menimbulkan perselisihan atau sengketa antara kedua belah pihak.

Permasalahan yang dihadapi konsumen tersebut juga terjadi di kota Palangka Raya, untuk itu diperlukan sarana penyelesaian sengketa khusus antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga dapat memenuhi rasa keadilan. Melaksanakan penyelesaian sengketa tersebut dapat melalui jalur litigasi (peradilan) yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak di pengadilan, dan non litigasi yaitu alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak di luar pengadilan.

²Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah diatur tentang perlindungan hak-hak konsumen dari perilaku pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Untuk melindungi hak-hak konsumen, UUPK mengamanahkan agar dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di setiap daerah, salah satunya di kota Palangka Raya.

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam mencari keadilan dan solusi adalah kemana dan bagaimana mengadukan permasalahannya, sedangkan keberadaan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kota Palangka Raya masih banyak belum diketahui oleh masyarakat.

Sebagai wujud dari pelaksanaan UUPK tersebut, maka diterbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Selanjutnya sebagai pengejawantahan³ dari peraturan pemerintah tentang realisasi adanya kelembagaan yang mengurus tentang penyelesaian sengketa konsumen maka pemerintah kota Palangka Raya telah mendapatkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 79/M-DAG/KEP/2/2013 tentang pengangkatan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah kota Palangka Raya periode tahun 2013-2018.⁴

Sebagaimana data observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dalam pencarian kasus yang ada di BPSK kota Palangka Raya ditemukan adanya 25

³Pengejawantahan adalah pelaksanaan.

⁴Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 11 Februari 2013 oleh Menteri Perdagangan R.I., Gita Irawan Wirjawan.

(dua puluh lima) kasus penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen yang sudah diputuskan pada tahun 2015. Hal tersebut menunjukkan masih minimnya jumlah perkara yang masuk di BPSK kota Palangka Raya dibandingkan dengan kuantitas konsumen dan pelaku usaha yang sangat berkembang pesat di kota Palangka Raya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan maka peneliti tertarik dan berkeinginan untuk menggali secara mendalam tentang **“Studi Proses Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dengan ini peneliti menetapkan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya?
2. Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya?
3. Bagaimana penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka perlu dikemukakan pula tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti dapat mengambil manfaat dari proses dan hasil dari penelitian yang akan dilakukan berhubungan dengan “Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Tahun 2015-2016”, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah khasanah wawasan dalam sumber bacaan bagi para pihak.
 - b. Untuk lebih memahami tentang Hukum Perlindungan Konsumen khususnya dalam proses BPSK kota Palangka Raya dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen dan mendalaminya secara praktek di lapangan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Secara umum penelitian ini membantu masyarakat baik pelaku usaha ataupun konsumen dapat mengetahui keberadaan dan prosedur dalam proses penyelesaian sengketa pada BPSK di kota Palangka Raya.

- b. Peran BPSK kota Palangka Raya lebih mendekatkan kepada masyarakat dalam mensosialisasikan keberadaan lembaganya.
- c. Secara khusus penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan bagi pemerintah kota terkait pengangkatan komisioner BPSK kota Palangka Raya.
- d. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pembanding dan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KONSEP

A. Kajian Teori

1. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian mengenai kasus yang berkaitan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun peneliti di sini cantumkan dalam penelitian terdahulu pada bab ini hanya 3 (tiga) yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain :

- a. Nana Tauran Sidiq dkk : dengan judul “Penyelesaian Wanprestasi Pihak Konsumen Dengan Pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya (Analisis Ekonomi Syariah).⁵

Temuan dari penelitian kelompok dosen dan mahasiswa ini yaitu penyelesaian wanprestasi antara konsumen dengan jasa pembiayaan di Palangka Raya. Fenomena ini mengungkap fakta melalui masyarakat konsumen yang sedang dan telah menyelesaikan sengketanya terkait wanprestasi yang terjadi di kota Palangka Raya dan upaya penyelesaian yang ditempuh oleh kedua belah pihak. Fakta yang diungkap dalam penelitian ini difokuskan pada kredit mobil dan ataupun motor yang telah jatuh tempo karena kredit macet, serta

⁵Lihat: Nana Tauran Sidik dkk, *Penyelesaian Wanprestasi Pihak Konsumen Dengan Pembiayaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya (Analisis Ekonomi Syariah)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya Tahun 2015.

bagaimana langkah pihak jasa pembiayaan maupun masyarakat konsumen dalam menyelesaikan wanprestasi tersebut.

- b. Juli Setiowacono: dengan judul “Persepsi Masyarakat Konsumen Terhadap Penyelesaian Wanprestasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya”.

Penelitian ini memfokuskan pada persepsi masyarakat konsumen terhadap wanprestasi yang mereka lakukan atas suatu kelalaian dalam pembiayaan seperti kredit mobil, motor dan peralatan rumah tangga yang disebabkan suatu musibah yang tak terduga seperti kebakaran sehingga perkara wanprestasi yang terjadi pada masyarakat yang tidak cakap hukum dalam melakukan pembelaan diri dalam mencari keadilan dan kepastian hukum guna penyelesaian sengketa wanprestasi ini. Kondisi yang demikian seringkali menjadikan masyarakat awam hanya berdiam diri dengan melakukan pengabaian terhadap barang kreditannya yang ditarik atau diambil oleh pihak pembiayaan ketika diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya.⁶

⁶ Lihat: Juli Setiowacono, *Persepsi Masyarakat Konsumen Terhadap Penyelesaian Wanprestasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya*. Fakultas Syariah, IAIN Palangka Raya Tahun 2015.

- c. Vita Sulfitri Y. Haya: dengan judul “Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar tahun 2013.”⁷

Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah dengan adanya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lahirnya sebuah lembaga yang berfungsi untuk menangani masalah sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa yang masuk ke dalam BPSK menghasilkan putusan BPSK. Putusan BPSK yang final dan mengikat berarti sudah tidak ada upaya hukum untuk putusan tersebut di BPSK, namun undang-undang telah menegaskan bahwa pihak yang keberatan atau tidak menerima terhadap putusan tersebut dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti di sini membandingkan dengan judul peneliti sendiri yaitu “Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Tahun 2015-2016” jelas sangat berbeda dengan penelitian yang nantinya dilakukan oleh peneliti, karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih memfokuskan terhadap lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Teori Maqashid Syariah

⁷ Lihat: Vita Sulfitri Y. Haya, *Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Sengketa Konsumen di Makassar*. Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar Tahun 2013.

Pada dasarnya secara bahasa *Maqashid Asy Syariah* dikonstruksi dari dua suku kata, yaitu *Qashada* yang berarti menghendaki atau memaksudkan. *Maqashid* bentuk jama' dari *maqsud* berarti kesengajaan atau tujuan atau hal-hal yang dikehendaki dan dimaksudkan, dan *Syariah* yang secara bahasa artinya jalan menuju sumber air, jalan menuju sumber kehidupan.⁸

Kata syariat berasal dari kata *syr'a as-syai'* dengan arti; menjelaskan sesuatu. Atau, ia diambil dari *asy-syir'ah* dan *asy-syari'ah* dengan arti; tempat sumber air yang tidak pernah terputus dan orang yang datang ke sana tidak memerlukan adanya alat.⁹

Kata syariat dapat diidentikan dengan kata agama. Seperti dikatakan, kata agama dalam ayat ini adalah mengesakan Allah, mentaati dan mengimani utusan-utusan-Nya, kitab-kitabnya, hari pembalasan, dan mentaati segala sesuatu yang membawa seseorang menjadi muslim.¹⁰

Wahbah al-Zuhaili mengatakan bahwa *Maqashid Asy-Syariah* adalah nilai-nilai dan sasaran *syara* yang tersirat dalam segenap atau bagian terbesar dari hukum-hukumnya. Nilai-nilai dan sasaran-sasaran itu dipandang sebagai tujuan dan rahasia syariah, yang ditetapkan oleh *al-syari'* dalam setiap ketentuan hukum.¹¹

⁸ Muhammad dan Rahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, Malang: Intimedia, 2014, h. 32.

⁹ Yusuf Al-Qaradhawi, *Fiqh Maqashid Syariah*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006, h. 13.

¹⁰ Asafri Jaya Bakri, *Konsep Maqashid Syari'ah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996, h. 62.

¹¹ *Ibid.*

Yusuf Al-Qardhawi mendefinisikan *Maqashid Asy-Syariah* sebagai tujuan yang menjadi target teks dan hukum-hukum partikular untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia. Baik berupa perintah, larangan, dan mubah. Untuk individu, keluarga, jamaah, dan umat atau juga disebut dengan *hikmat-hikmat* yang menjadi tujuan ditetapkannya hukum, baik yang diharuskan ataupun tidak. Karena dalam setiap hukum yang disyari'atkan Allah kepada hambanya pasti terdapat *hikmat*, yaitu tujuan luhur yang ada dibalik hukum.

Maqashid Asy-Syariah juga dimaknai dengan makna dan tujuan yang dikehendaki *syara'* dalam mensya'riatkan suatu hukum bagi kemashlahatan umat manusia, atau rahasia-rahasia yang terdapat dibalik hukum yang ditetapkan oleh *syara'*, berupa kemashlahatan bagi manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Dalam perkembangan berikutnya, istilah *maqasyid asy syari'ah* diidentik dengan filsafat hukum Islam.

Menurut Imam al-Ghazali, "Tujuan utama syariah adalah mendorong kesejahteraan manusia, yang terletak dalam perlindungan terhadap agam mereka (*li hifdz al din*), diri (*li hifdz an nafs*), akal (*li hifdz al 'akl*), keturunan (*li hifdz al nasl*), harta benda (*li hifdz al mal*). Apa saja yang menjamin terlindungnya lima perkara ini berarti melindungi kepentingan umum dan dikehendaki". Implikasi lima perkara ini perlu disadari bahwa tujuan suatu masyarakat muslim adalah untuk berjuang mencapai cita-cita ideal. Perlunya mendorong pengayaan perkara-perkara ini secara terus-menerus sehingga keadaan makin mendekat kepada

kondisi ideal dan membantu umat manusia meningkatkan kesejahteraannya secara kontinu. Banyak usaha dilakukan oleh sebagian fuqaha untuk menambah lima perkara dan mengubah urutannya, namun usaha-usaha ini tampaknya tidak memuaskan para fuqaha lainnya. Imam asy-Syatibi, menulis kira-kira tiga abad setelah Imam al-Ghazali, menyetujui daftar dan urutan Imam Ghazali, yang menunjukkan bahwa gagasan itu dianggap sebagai yang paling cocok dengan esensi *syariah*.¹²

Maqashid membahas masalah mengenai, pengayaan agama, diri, akal, keturunan, dan harta benda sebenarnya telah menjadi fokus utama usaha semua manusia. Manusia itu sendiri menjadi tujuan sekaligus alat. Tujuan dan alat dalam pandangan Imam al-Ghazali dan juga para fuqaha lainnya, saling berhubungan satu sama lain dan berada dalam satu proses perputaran sebab-akibat. Realisasi tujuan memperkuat alat dan lebih jauh akan mengintensifkan realisasi tujuan. Imam al-Ghazali dan asy Syatibi mengurutkan keimanan (agama), kehidupan, akal, keturunan, dan harta benda secara radikal berbeda dari urutan ilmu ekonomi konvensional, dimana keimanan tidak memiliki tempat, sementara kehidupan, akal, dan keturunan, sekalipun tidak dipandang penting, hanya dianggap variabel eksogenous (di luar sistem). Karena itu, tidak mendapatkan perhatian yang memadai. Berikut diuraikan secara tidak mendetail unsur-unsur dari *maqashid asy syari'ah* yang berhubungan dengan peran harta (*li hifdz al mal*).

¹² *Ibid.*, h. 33.

Harta material (mal) sangat dibutuhkan, baik kehidupan duniawi maupun ibadah. Manusia membutuhkan harta untuk pemenuhan kebutuhan makanan, minuman, pakaian, rumah, kendaraan, perhiasan sekedarnya dan berbagai kebutuhan lainnya untuk menjaga kelangsungan hidupnya. Selain itu, hamper semua ibadah memerlukan harta, misalnya zakat, infaq, sedekah, haji, menuntut ilmu, membangun saran-saran peribadatan, dan lain-lain. Tanpa harta yang memadai kehidupan akan menjadi susah, termasuk menjalankan ibadah.¹³

Harta benda ditempatkan pada urutan terakhir. Hal ini tidak disebabkan ia adalah perkara yang tidak penting, namun karena harta itu tidak dengan sendirinya membantu perwujudan kesejahteraan bagi semua orang dalam suatu pola yang adil kecuali jika faktor manusia itu sendiri telah direformasi untuk menjamin beroperasinya pasar secara *fair*. Jika harta benda ditempatkan pada urutan pertama dan menjadi tujuan itu sendiri, akan menimbulkan ketidakadilan yang kian buruk, ketidakseimbangan, dan eksese-eksese lain yang pada gilirannya akan mengurangi kesejahteraan mayoritas generasi sekarang maupun yang akan datang. Oleh karena itu, keimanan dan harta benda, keduanya memang diperlukan bagi kehidupan manusia, tetapi imanlah yang membantu menyuntukkan suatu disiplin dan makna dalam memperoleh penghidupan dan melakukan pembelanjaan sehingga memungkinkan harta itu memenuhi tujuannya secara lebih efektif.

¹³*Ibid.*, h. 35.

Harta adalah segala apapun yang dimiliki dan digunakan oleh seseorang, berupa uang, rumah, perabot, mobil, tanah, ternak kebun dan sebagainya.¹⁴ Harta bagi manusia bias menjadi nikmat, dan bencana, tergantung niat, cara mendapatkannya, dan cara pandang terhadap harta. Apabila perbuatannya dengan harta sesuai dengan apa yang dicintai dan diridhoi Allah, serta sesuai dengan syariah maka ia akan mendapat nikmat dan pahala besar di dunia dan di akhirat. Namun, jika sebaliknya maka siksaan yang akan didapatkan. Menurut sebagian ulama ada lima macam harta. *Pertama*, diperoleh dengan taat kepada Allah (halal) dan dibelanjakan di jalan Allah. Itulah sebaik-baiknya harta. *Kedua*, diperoleh dengan jalan dengan jalan maksiat (haram) dan dibelanjakan dalam maksiat. Itulah seburuk-buruk harta. *Ketiga*, diperoleh dari jalan haram dan dibelanjakan pada yang halal. Itulah harta yang buruk. *Keempat*, diperoleh dari yang halal dan dibelanjakan pada yang haram. Itulah harta yang buruk. *Kelima*, diperoleh dari yang mubah dan dibelanjakan pada yang mudah. Ini tidak menguntungkan dan tidak merugikan, tidak berpahala, dan tidak pula berdosa.¹⁵

3. Teori Keadilan

Dalam filsafat hukum, teori-teori hukum alam sejak Socrates hingga Francois Geny, tetap mempertahankan keadilan sebagai mahkota hukum. Teori Hukum Alam mengutamakan “*the search for justice*”.¹⁶

¹⁴A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah*, Jakarta: Amzah, 2010, h. 132.

¹⁵*Ibid.*, h. 133.

¹⁶Theo Huijber, 1995, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Cet. VIII, Yogyakarta: Kanisius, h. 196.

Terdapat macam-macam teori mengenai keadilan dan masyarakat yang adil. Teori-teori ini menyangkut hak dan kebebasan, peluang kekuasaan, pendapatan dan kemakmuran. Diantara teori-teori itu dapat disebut: teori keadilan Aristoteles dalam bukunya *nicomachean ethics*, teori keadilan sosial John Rawl dalam bukunya *a theory of justice* dan juga Ahmad Ali dalam menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan.

Pandangan Aristoteles tentang keadilan terdapat dalam karyanya *nichomachean ethics*, *politics*, dan *rethoric*. Lebih khususnya, dalam buku *nicomachean ethics*, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan yang berdasarkan filsafat umum Aristoteles, mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, “karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan”.¹⁷ Yang sangat penting dari pandangannya ialah pendapat bahwa keadilan mesti dipahami dalam pengertian kesamaan. Namun Aristoteles membuat pembedaan penting antara kesamaan numerik dan kesamaan proporsional. Kesamaan numerik mempersamakan setiap manusia sebagai satu unit. Inilah yang sekarang lazim di pahami tentang kesamaan dan yang dimaksudkan ketika dikatakan bahwa semua warga adalah sama di depan hukum. Kesamaan proporsional memberi tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuannya, prestasinya, dan sebagainya.

Dari pembedaan ini Aristoteles menghadirkan banyak kontroversi dan perdebatan seputar keadilan. Lebih lanjut, dia membedakan keadilan

¹⁷Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004, h. 25

menjadi jenis keadilan distributif dan keadilan korektif. Yang pertama berlaku dalam hukum publik, yang kedua dalam hukum perdata dan pidana. Keadilan distributif dan korektif sama-sama rentan terhadap problema kesamaan atau kesetaraan dan hanya bisa dipahami dalam kerangkanya. Dalam wilayah keadilan distributif, hal yang penting ialah bahwa imbalan yang sama-rata diberikan atas pencapaian yang sama-rata. Pada yang kedua, yang menjadi persoalan ialah bahwa ketidaksetaraan yang disebabkan oleh, misalnya, pelanggaran kesepakatan, dikoreksi dan dihilangkan.

Keadilan distributif menurut Aristoteles berfokus pada distribusi, honor, kekayaan, dan barang-barang lain yang sama-sama bisa didapatkan dalam masyarakat. Dengan mengesampingkan “pembuktian” matematis, jelaslah bahwa apa yang ada dibenak Aristoteles ialah distribusi kekayaan dan barang berharga lain berdasarkan nilai yang berlaku dikalangan warga. Distribusi yang adil boleh jadi merupakan distribusi yang sesuai dengan nilai kebajikannya, yakni nilainya bagi masyarakat.¹⁸

Di sisi lain, keadilan korektif berfokus pada pembetulan sesuatu yang salah. Jika suatu pelanggaran dilanggar atau kesalahan dilakukan, maka keadilan korektif berusaha memberikan kompensasi yang memadai bagi pihak yang dirugikan; jika suatu kejahatan telah dilakukan, maka hukuman yang sepantasnya perlu diberikan kepada si pelaku. Bagaimanapun, ketidakadilan akan mengakibatkan terganggunya

¹⁸*Ibid.*, h. 25

“kesetaraan” yang sudah mapan atau telah terbentuk. Keadilan korektif bertugas membangun kembali kesetaraan tersebut. Dari uraian ini nampak bahwa keadilan korektif merupakan wilayah peradilan sedangkan keadilan distributif merupakan bidangnya pemerintah.¹⁹

Dalam membangun argumennya, Aristoteles menekankan perlunya dilakukan pembedaan antara vonis yang mendasarkan keadilan pada sifat kasus dan yang didasarkan pada watak manusia yang umum dan lazim, dengan vonis yang berlandaskan pandangan tertentu dari komunitas hukum tertentu. Pembedaan ini jangan dicampuradukkan dengan pembedaan antara hukum positif yang ditetapkan dalam undang-undang dan hukum adat. Karena, berdasarkan pembedaan Aristoteles, dua penilaian yang terakhir itu dapat menjadi sumber pertimbangan yang hanya mengacu pada komunitas tertentu, sedangkan keputusan serupa yang lain, kendati diwujudkan dalam bentuk perundang-undangan, tetap merupakan hukum alam jika bisa didapatkan dari fitrah umum manusia.²⁰

Sedangkan Rawls dalam bukunya *a theory of justice* menjelaskan teori keadilan sosial sebagai *the difference principle* dan *the principle of fair equality of opportunity*. Inti *the difference principle*, adalah bahwa perbedaan sosial dan ekonomis harus diatur agar memberikan manfaat yang paling besar bagi mereka yang paling kurang beruntung.

Istilah perbedaan sosial-ekonomis dalam prinsip perbedaan menuju pada ketidaksamaan dalam prospek seorang untuk mendapatkan

¹⁹*Ibid.*

²⁰*Ibid.*, h. 26-27

unsur pokok kesejahteraan, pendapatan, dan otoritas. Sementara itu, the *principle of fair equality of opportunity* menunjukkan pada mereka yang paling kurang mempunyai peluang untuk mencapai prospek kesejahteraan, pendapat dan otoritas. Mereka inilah yang harus di beri perlindungan khusus.

Rawls mengerjakan teori mengenai prinsip-prinsip keadilan terutama sebagai alternatif bagi teori utilitarisme sebagaimana dikemukakan Hume, Bentham dan Mill. Rawls berpendapat bahwa dalam masyarakat yang diatur menurut prinsip-prinsip utilitarisme, orang-orang akan kehilangan harga diri, lagi pula bahwa pelayanan demi perkembangan bersama akan lenyap. Rawls juga berpendapat bahwa sebenarnya teori ini lebih keras dari apa yang dianggap normal oleh masyarakat. Memang boleh jadi diminta pengorbanan demi kepentingan umum, tetapi tidak dapat dibenarkan bahwa pengorbanan ini pertama-tama diminta dari orang-orang yang sudah kurang beruntung dalam masyarakat.

Menurut Rawls, situasi ketidaksamaan harus diberikan aturan yang sedemikian rupa sehingga paling menguntungkan golongan masyarakat yang paling lemah. Hal ini terjadi kalau dua syarat dipenuhi. Pertama, situasi ketidaksamaan menjamin maximum minimum bagi golongan orang yang paling lemah. Artinya situasi masyarakat harus sedemikian rupa sehingga dihasilkan untung yang paling tinggi yang mungkin dihasilkan bagi golongan orang-orang kecil. Kedua, ketidaksamaan diikat pada jabatan-jabatan yang terbuka bagi semua orang.

Maksudnya supaya kepada semua orang diberikan peluang yang sama besar dalam hidup. Berdasarkan pedoman ini semua perbedaan antara orang berdasarkan ras, kulit, agama dan perbedaan lain yang bersifat primordial, harus ditolak.

Program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan, yaitu, pertama, memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. Kedua, mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal benefits*) bagi setiap orang, baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung.

Menurut W.J.S. Poerwardaminta dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia memberikan pengertian adil itu dengan; tidak berat sebelah (tidak memihak) pertimbangan yang adil; putusan yang di anggap adil, sepatutnya, tidak sewenang-wenang.²¹

Agar suatu hukum dapat dikatakan adil, diperlukan ukuran yang berbeda-beda sesuai dengan perkembangan arti dari keadilan. Pandangan teoritis keadilan yang menyatakan bahwa keadilan merupakan kehendak (*will*) dari negara menurut berdasarkan teori Thomas Hobbes dan Pufendorf. Teori yang mengajarkan bahwa pada prinsipnya keadilan merupakan sintesis antara kebebasan individu (*liberty*) dengan persamaan

²¹Suhrawardi K. Lubis, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 49.

(*equality*). Menurut mereka, manusia dilahirkan bebas dan sama. Negara sebagai suatu masyarakat yang terorganisasi secara politis harus dapat menjamin kebebasan dan persamaan di antara anggota masyarakat tersebut.²²

Keadilan harus terwujud di semua lini kehidupan, dan setiap produk manusia haruslah mengandung nilai-nilai keadilan, karena sejatinya perilaku dan produk yang tidak adil akan melahirkan ketidakseimbangan, ketidakserasian yang berakibat kerusakan, baik pada diri manusia sendiri maupun alam semesta.²³ Hukum adalah manifestasi eksternal keadilan dan keadilan adalah internal autentik dan esensi roh wujud hukum. Sehingga supremasi hukum (*supremacy of law*) adalah supermasi keadilan (*supremacy of justice*) begitu pula sebaliknya, keduanya adalah hal yang komutatif. Hukum tidak berada dalam dimensi kemutlakan undang-undang, namun hukum berada dalam dimensi kemutlakan keadilan.²⁴

Dengan demikian, perbedaan menuntut diaturnya struktur dasar masyarakat sedemikian rupa sehingga kesenjangan prospek mendapat hal-hal utama kesejahteraan, pendapatan, otoritas diperuntukkan bagi keuntungan orang-orang yang paling kurang beruntung. Ini berarti keadilan sosial harus diperjuangkan untuk dua hal.: *Pertama*, melakukan koreksi dan perbaikan terhadap kondisi ketimpangan yang dialami kaum

²²M. Erfan Helmi Juni, *Filsafat Hukum*, Bandung: CV Pustaka Setia, Cetakan I, 2012, h. 402.

²³Sukarno Aburaera dkk, *Filsafat Hukum Teori dan Praktik*, Jakarta: KENCANA cet ke-2, 2014, h. 177.

²⁴*Ibid.*, h. 179-180.

lemah dengan menghadirkan institusi-institusi sosial, ekonomi, dan politik yang memberdayakan. *Kedua*, setiap aturan harus memposisikan diri sebagai pemandu untuk mengembangkan kebijakan-kebijakan untuk mengoreksi ketidak-adilan yang dialami kaum lemah.

Adapun Achmad Ali dalam karyanya “Menguak Teori Hukum (*legal teori*) dan Teori Keadilan (*Judicial Prudence*) termasuk Interpretasi Undang-Undang, menggambarkan bahwa “keadilan” ada yang menempatkan keadilan sebagai sesuatu yang harus disucikan, dan berada bukan hanya di ruang persidangan pengadilan, melainkan dimanapun dan harus dibersihkan dari kotoran skandal dan korupsi. Pada dasarnya proses keadilan adalah suatu proses yang tak pernah terselesaikan, tetapi merupakan proses yang senantiasa melakukan reproduksi dirinya sendiri, dari generasi ke generasi, dan terus mengalami perubahan yang merupakan panggilan yang berani dan terbaik. Meski demikian Achmad Ali juga menyatakan bahwa yang namanya “keadilan” sempurna itu tidak ada, yang ada hanyalah sekadar pencapaian dalam kadar tertentu. Artinya yang dimaksud “keadilan” adalah kelayakan.

Pandangan terakhir Achmad Ali menyatakan, bahwa:

“apakah sesuatu itu adil (*rechtvaardig*), lebih banyak tergantung pada *rechtmatigheid* (kesesuaian dengan hukum) pandangan pribadi seorang penilai. Kiranya lebih baik tidak mengatakan: “itu adil”. Tetapi mengatakan: “Hal itu saya anggap adil”. Memandang sesuatu itu adil merupakan suatu pendapat mengenai nilai secara pribadi”.²⁵

²⁵ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*, Vol-1, Cet-1, Jakarta: Kencana, 2009, h. 223.

Disela mengemukakan pandangannya Achmad Ali, juga menampilkan pandangan yang kontra tentang konsep keadilan di atas, antara lain pakar hukum Indonesia, Sudikno Mertokusumo mengungkapkan bahwa:

“Kalau dikatakan bahwa hukum itu bertujuan untuk mewujudkan keadilan, itu berarti hukum itu identik atau tumbuh dengan keadilan. Hukum tidaklah identik... dengan demikian teori etis berat sebelah”.

Satjipto Rahardjo menuliskan bahwa :

“Sekalipun hukum itu dihadapkan kepada pertanyaan-pertanyaan yang praktis, yaitu tentang bagaimana sumber-sumber daya itu hendak dibagikan dalam masyarakat, tetapi ia tidak bisa terlepas dari pemikiran yang lebih abstrak yang menjadi landasannya, yaitu pertanyaan tentang “mana yang adil” dan “apa keadilan itu”. Tatanan sosial, sistem sosial, dan hukum, tidak bisa langsung menggarap hal tersebut tanpa diputuskan lebih dahulu tentang konsep keadilan oleh masyarakat yang bersangkutan. Kita juga mengetahui bahwa keputusan ini tidak bisa dilakukan oleh subsistem sosial, melainkan oleh subsistem budaya, seperti ditunjukkan dalam bagian sibernetika di muka”.²⁶

Setelah menampilkan dua pandangan pakar hukum Indonesia di atas, Achmad Ali memberi komentar bawa:

“Saya sendiri jelas tidak mendukung pendapat yang menyatakan bahwa hukum hanyalah semata-mata untuk mewujudkan keadilan, karena bagaimanapun, nilai keadilan selalu subyektif dan abstrak. Saya setuju, andai katapun kita harus mengikuti perspektif tujuan hukum Barat ini, maka seyogyanyalah jika keadilan bersama-sama dengan kemanfaatan dan kepastian hukum, dijadikan tujuan hukum secara prioritas, sesuai kasus *in concreto*, dengan menggunakan *triangular concept of legal pluralism* (Konsep segitiga pluralisme hukum) dari Werner Menski.²⁷

Dalam menghadapi era globalisasi dunia, pakar hukum modern telah meninggalkan tiga pendekatan hukum klasik yang cenderung ekstrem sempit hanya menggunakan salah satu jenis pendekatan, apakah

²⁶*Ibid.*, h. 223.

²⁷*Ibid.*,

yang normatif (positivistik), empiris (sosiologis, antropologis, psikologis dan lainnya) atau pendekatan nilai dan moral (filosufis), teori *triangular concept of legal pluralism* (konsep segitiga menghadapi pluralisme hukum di era globalisasi dunia) menggunakan ketiga pendekatan tersebut.

B. Kerangka Konsep

1. Penyelesaian Sengketa dalam Islam

Dalam pasal 49 Undang-undang No. 3 tahun 2006 tentang Peradilan Agama dan pasal 55 Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pada prinsipnya perkara ekonomi syariah merupakan kompetensi absolute peradilan agama, namun menurut asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), dapat diselesaikan berdasarkan kesepakatan dalam kontrak yang dibuat oleh para pihak, yaitu dapat diselesaikan secara musyawarah, mediasi perbankan, arbitrase syariah atau arbitrase lain (misalnya Badan Arbitrase Nasional/BANI) atau melalui pengadilan umum.²⁸

a. Pengertian Penyelesaian Sengketa melalui Musyawarah

Penyelesaian sengketa melalui musyawarah intinya adalah penyelesaian permasalahan secara dialogis antara kedua belah pihak yang bersengketa dengan mengutamakan asas kekeluargaan. Islam sangat menganjurkan umatnya untuk menyelesaikan sengketa melalui cara musyawarah untuk mufakat. Dengan penyelesaian sengketa bisnis melalui musyawarah, maka akan tetap terjalin hubungan kekeluargaan,

²⁸Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika Cet I, 2013, h. 250.

dan silaturahmi di antara para pihak pelaku usaha dengan konsumen yang bersengketa (berselisih), serta lebih menghemat waktu dan biaya.²⁹

perdamaian). Secara etimologis, mediasi bersal dari bahasa latin *mediare* yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjukan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak, juga bermakna mediator harus berada pada posisis netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa harus menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan dari para pihak yang bersengketa.³¹ Dalam istilah arab mediasi itu adalah *shulh*. *Shulh* secara etimologis, berarti meredam pertikaian. Sedangkan menurut terminologi, pengertian *shulh*, berarti suatu jenis akad atau perjanjian untuk mengakhiri.

Sengketa muamalah yang terjadi antara kedua belah pihak atau lebih yang mana objek sengketanya adalah transaksi kehartabendaan (*mu'awadah al-maliyah*). Pendapat Mahmud Hilmy memandang sengketa muamalah dengan sengketa yang terjadi dalam lingkup pemindahan harta dan hak, dari suatu pihak kepada pihak lain melalui proses akad.³² Upaya perdamaian yang dilakukan oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa muamalah dalam hukum Islam dikenal dengan *sulh*.³³

³¹*Ibid.*, h. 253. Lihat: Syahril Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 2.

³²Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Cet. II, 2011, h. 203. Lihat : Mahmud Hilmy, *Ushul al-Iqtisad*, Cairo: Dar al-Ma'rif, 1974, h. 76.

³³*Ibid.*, h. 204.

Perselisihan/pertikaian antara dua belah pihak yang bengkengketa secara damai. Upaya damai itu biasanya dilakukan melalui pendekatan musyawarah (syura') di antara pihak yang berselisih. Cakupan objek perdamaian dari shulh cukup luas, yaitu shulh dalam muamalah ekonomi, keluarga (rumha tangga), peperangan dan perdamaian lainnya.³⁵

[illegible]



















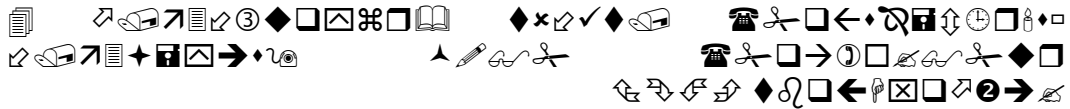








³⁵*Ibid.*, h. 254.



Artinya: Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar Perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar Perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. kalau Dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu Berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang Berlaku adil. Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat. (QS. Al- Hujurat (49): 9-10).³⁹

⑥ ✂ ⑥ ✂ ♦ □ ⑥ ⑥ ✂ ♦

Artinya : tidak boleh membuat kerusakan pada diri sendiri serta membuat kerusakan pada orang lain. (HR. Ahmad dan Ibnu Majah dari Ibnu Abbas).

Penjelasan dari kaidah ushul fiqhiyah tersebut yaitu : dalam melakukan transaksi maupun jual-beli barang dan/atau jasa harus memiliki itikad baik antara pelaku usaha dengan konsumen dalam sebuah perikatan agar tidak terjadi kemudharatan/kelalaian yang menimbulkan sengketa kedua belah pihak.

Menurut hadits : Perjanjian (damai) diantara orang-orang muslim itu boleh kecuali perjanjian yang menghalalkan yang haram dan yang haram menghalalkan yang halal. (H.R. Tirmidzi, Ibnu Majah, Al-Hakim, dan Ibnu Hibban).⁴⁰

Adapun secara umum dalam penyelesaian, berasal dari kata selesai, habis dikerjakan; tamat; berakhir. Penyelesaian, proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (berbagai-bagai arti lain seperti pemberesan, pemecahan).⁴¹

Pada dasarnya, penyelesaian konflik atau perselisihan hubungan pelaku dengan konsumen yang terbaik adalah penyelesaian oleh para

³⁹Al-qur'an Surah Al- Hujurat (49): Ayat 9-10.

⁴⁰*Ibid.*, h. 257.

⁴¹Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Edisi keempat, jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 1252.

pihak yang berselisih sehingga dapat memperoleh hasil yang menguntungkan kedua belah pihak . Penyelesaian dilakukan dengan musyawarah mufakat oleh para pihak tanpa dicampuri oleh pihak manapun.⁴²

Sengketa konsumen, yaitu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi karena pelaku usaha menolak bertanggung jawab atas barang/jasa yang membawa kerugian bagi konsumen. Perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Buktinya UUPK memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur peradilan atau nonperadilan.⁴³

Adapun bentuk penyelesaian di BPSK dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Pemahaman mengenai arbitrase menjadi suatu yang penting untuk menyelesaikan *dispute* pada kedua belah pihak untuk suatu bentuk kerja sama. Untuk menyelesaikan suatu sengketa yang timbul dapat ditempuh beberapa alternatif penyelesaian, yaitu seperti arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa. Di Indonesia penyelesaian sengketa melalui arbitrase diatur oleh UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

⁴²Satya Arinanto, *Memahami Hukum Dari Konstruksi sampai Implementasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 411.

⁴³Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternative Penyelesaian sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, Cetakan pertama 2012, h. 332.

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Sedangkan sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan tidak dapat diadakan perdamaian. Berbeda dengan halnya proses mediasi untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan salah satu alternatif dan cara penyelesaian suatu persengketaan di mana pihak-pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seseorang mediator dengan maksud untuk memperoleh hasil yang adil dan diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Bagi pihak yang memecahkan masalahnya dengan memperkarakan ke meja hijau tidaklah selalu efektif. Dengan menyetujui penyelesaian sengketa melalui mediasi, maka beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh mediasi dibandingkan dengan proses litigasi, antara lain; mediasi lebih murah biayanya dibanding melalui proses peradilan biasa yang memakan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit.

Mediasi prosesnya lebih cepat, sedangkan biayanya jauh lebih murah. Oleh karena itu, pengadilan yang pertama memproses suatu perkara, ia berkewajiban mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa melalui mediasi. Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan jalan musyawarah, hakikatnya adalah untuk menghindari proses pengadilan dan akibat hukum timbul dari suatu putusan pengadilan.

Konsiliasi dapat juga diartikan sebagai perdamaian, konsiliasi adalah suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana disebut di dalam pasal 1 ayat 10 undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁴⁴

2. Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perkara-perkara di arbitrase maupun perkara-perkara yang menyelesaikannya melalui mediasi dapat juga timbul dari persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha, sehubungan dengan itu saat ini pemerintah sudah membentuk lembaga yang disebut BPSK adalah sebagai lembaga nonstruktural yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. BPSK adalah sebagai konsekuensi yuridis dari adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁵

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Medias atau Arbitrase dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Berdasarkan ketentuan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal (1) bahwa:

“Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.⁴⁶

⁴⁴*Ibid.*, h. 314.

⁴⁵Sopnar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 332.

⁴⁶Ahmadi Miru & Sutarman Yado, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada cetakan kedua, 2004, h. 20.

Rumusan tentang Badan Penyelesai Sengketa Konsumen tersebut sebenarnya tidak penting jika hanya menentukan tugas BPSK, karena sesungguhnya tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah mendapatkan pengaturan sendiri. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen baru memberikan makna apabila dihubungkan dengan substansi penjelasannya, sehingga pengertian tersebut seharusnya menyatakan, “Badan Penyelesai Sengketa Konsumen adalah badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan antara pelaku usaha dengan konsumen secara efisien, cepat, murah, dan profesional.”⁴⁷

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengenai tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu⁴⁸:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 21.

⁴⁸ Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan /atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. Memutuskan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.⁴⁹

⁴⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lihat: Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sengketa konsumen, yaitu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi karena pelaku usaha menolak bertanggung jawab atas barang/jasa yang membawa kerugian bagi konsumen. Perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Buktinya UUPK memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur peradilan atau nonperadilan.⁵⁰

Adapun dalam ketentuan pasal 52 UUPK tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara:

- 1) Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.

Selain definisi mediasi ini, masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian

⁵⁰Sophar Maru Hutagalung...h. 332.

sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.⁵¹ Dalam peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia no. 1 tahun 2008, setiap hakim, mediator dan para pihak wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diatur dalam peraturan ini, sehingga hakim dalam pertimbangan putusan perkara wajib menyebutkan bahwa perkara yang bersangkutan telah di upayakan perdamaian melalui mediasi dengan menyebutkan nama mediator untuk perkara yang bersangkutan.⁵²

- 2) Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁵³ Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara suka rela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.
- 3) Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan jalan yang diartikan sebagai perdamaian, konsiliasi dapat dilakukan untuk

⁵¹*Ibid.*,h. 256.

⁵²Lihat : Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tangerang: Telaga Ilmu Indonesia, Cet II, 2011, h. 186.

⁵³Rachmadi Usman , *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 260.

mencegah proses litigasi dalam setiap tingkat peradilan, kecuali putusan yang sudah memperoleh kekuatan hukum tetap tidak dapat dilakukan konsiliasi. Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat 10 undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁵⁴ Kesepakatan yang dicapai di mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dibuat dalam perjanjian tertulis dan dikuatkan dengan putusan majelis BPSK, sifat kesepakatan ini adalah final dan mengikat yaitu inkrah/berkekuatan hukum tetap (*BHT/inkracht van gewijsde*).⁵⁵

C. Kerangka Pikir

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, di dahului oleh lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kemudian sebagai wujud implementasi undang-undang tersebut terbitlah Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Kepmenperindag Nomor : 79/M-DAG/KEP/2/2013 tentang pengangkatan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah kota Palangka Raya (terlampir), selanjutnya ditindaklanjuti dengan pelantikan dan pengambilan sumpah anggota BPSK periode 2013-2018 oleh wali kota Palangka Raya pada hari Kamis tanggal 24 oktober 2013.

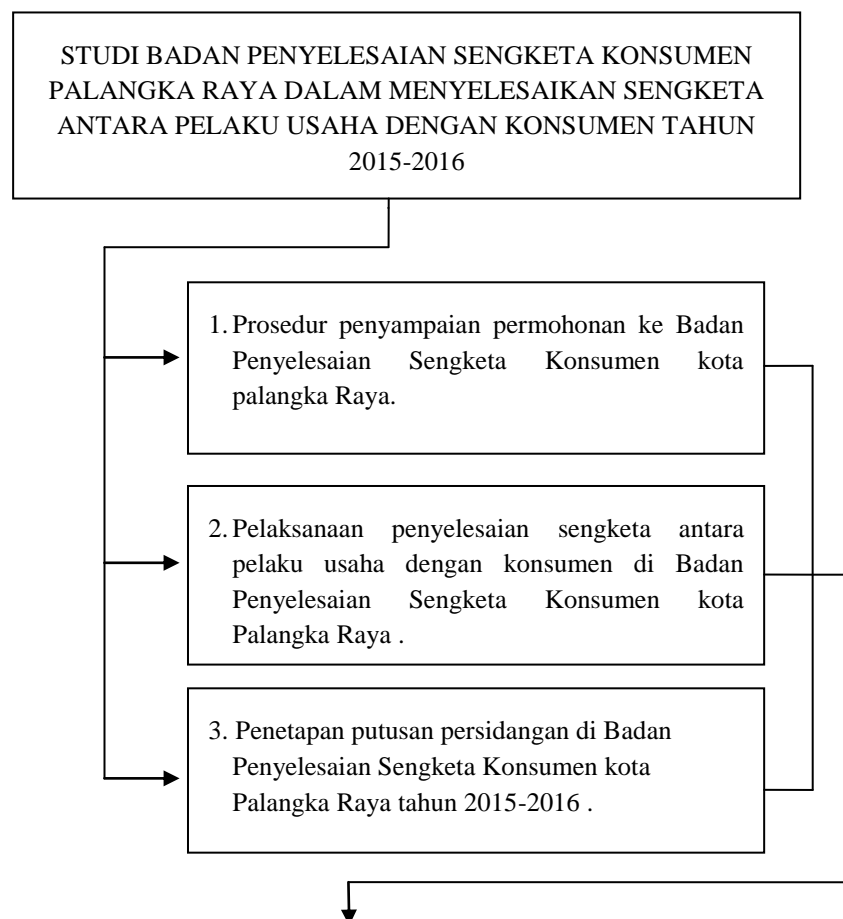
Selanjutnya hasil pelantikan tersebut di implementasikan oleh BPSK kota Palangka Raya dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku

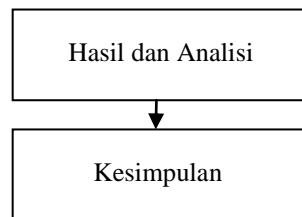
⁵⁴ *Ibid.*, h. 314.

⁵⁵ Lihat : Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika Cet. Pertama, 2012, h. 188.

usaha untuk membantu menyelesaikan problematika masyarakat dalam menegakkan keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum. Dalam pelaksanaannya di BPSK, penyelesaian sengketa relatif cepat dan biaya murah. Dikatakan cepat karena prosesnya hanya berlangsung 21 (dua puluh satu) hari (tiga minggu), selanjutnya dikatakan biaya murah karena BPSK tidak memungut biaya sebagaimana proses beracara di pengadilan negeri, melainkan biaya diminta hanya untuk kepentingan materai sebanyak 6 lembar. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya dalam Menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Untuk memudahkan alur pikir di atas maka peneliti buat desain penelitian dalam bentuk bagan sebagai berikut :





D. Pertanyaan Peneliti

1. Prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
 - a. Bagaimana prosedur penyampaian permohonan konsumen ke BPSK?
 - b. Apakah semua permohonan konsumen diterima/ditolak oleh BPSK?
 - c. Bagaimana administrasi permohonan yang diterima teregistrasi oleh BPSK?
2. Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
 - a. Bagaimana pemberitahuan kepada pihak penggugat dan tergugat tentang penetapan hari sidang di BPSK?
 - b. Bagaimana penetapan hari sidang dan susunan majelis hakim dalam pemeriksaan perkara di BPSK?
 - c. Bagaimana metode persidangan yang ditawarkan oleh majelis hakim kepada para pihak yang berperkara di BPSK?
 - d. Berapa lama jeda waktu yang dialokasikan oleh BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dalam satu kasus?

3. Penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya tahun 2015-2016
 - a. Berapa total kasus yang diselesaikan di BPSK kota Palang, ' ' pada tahun 2015 ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen Tahun 2015-2016” di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya dilaksanakan selama batas waktu 3 (tiga) bulan berdasarkan surat izin penelitian **Nomor: 070.1/1391/BPPT-ITR/VI/2006.**⁵⁶ yang dikeluarkan oleh Badan Penelitian, Pengembangan, Inovasi dan Teknologi pemerintah kota Palangka Raya. Dengan bukti surat penelitian di atas maka peneliti dapat melaksanakan tugas dan kewajiban penelitian ke lembaga BPSK kota Palangka Raya.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut pendapat Miller dalam Moleong mengatakan bahwa:

“Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.⁵⁷

⁵⁶Dokumen Surat Terlampir.

⁵⁷Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan I, 2014, h. 105.

Sejalan dengan definisi tersebut, maka pendapat Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya”.⁵⁸

C. Pendekatan Penelitian

Mengingat penelitian ini merupakan penelitian hukum maka peneliti

39

1. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Dalam menggunakan pendekatan kasus pada penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, peneliti melakukan observasi awal ke BPSK kota Palangka Raya untuk memeriksa dan meminta data hukum dan mengumpulkan kasus hasil putusan BPSK yang sudah di selesaikan pada tahun 2015. Yang perlu dipahami oleh peneliti adalah *ratio decidendi*, yaitu alasan-alasan hukum yang digunakan oleh hakim untuk sampai kepada putusannya.⁵⁹

Menurut Goodheart, *ratio decidendi* dapat dikemukakan dengan memerhatikan fakta materiil. Fakta-fakta tersebut berupa orang (para pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa konsumen), tempat, waktu, dan segala yang menyertainya. Perlunya fakta materiil tersebut diperhatikan

⁵⁸*Ibid.*

⁵⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 158.

karena baik komisioner, petugas sekretariat BPSK kota Palangka Raya, pihak yang berperkara maupun para pihak yang mencari aturan hukum yang tepat untuk dapat diterapkan kepada fakta tersebut.⁶⁰

2. Pendekatan Historis (*Historical Approach*)

Pendekatan historis dilakukan dalam kerangka pelacakan lembaga hukum dari waktu ke waktu. Pendekatan ini sangat membantu peneliti untuk memahami filosofi dari aturan hukum terkait lembaga BPSK kota Palangka Raya.⁶¹

Dengan menggunakan pendekatan historis, peneliti misalnya dapat menelaah prinsip proses BPSK kota Palangka Raya dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang cepat, mudah dan murah.

D. Subjek dan Objek

1. Subjek

Subjek dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek didasarkan pada tujuan tertentu.⁶² Dalam *purposive sampling*, pemilihan sekelompok subjek atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.⁶³

⁶⁰*Ibid.*

⁶¹*Ibid.*, h. 166.

⁶²Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia cetakan kelima, 1994, h. 50.

⁶³Amirudin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, h. 106.

Kriteria subjek di dalam penelitian ini adalah:

- a. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
- b. Komisioner BPSK yang berperan dalam penyelesaian sengketa konsumen tahun 2015-2016.
- c. Informan dari panitera dan petugas sekretariat BPSK, serta para pihak yang terkait dalam penyelesaian sengketa konsumen.

2. Objek

Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh BPSK kota Palangka Raya dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen tahun 2015-2016.

E. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari observasi lapangan dengan cara melakukan wawancara dengan Komisioner BPSK kota Palangka Raya, sedangkan data dokumentasi, yaitu data yang diperoleh dari hasil peneliti mengikuti proses persidangan di BPSK kota Palangka Raya seperti:

1. SK yang berkaitan dengan BPSK kota Palangka Raya.
2. Berkas kasus yang telah di selesaikan pada tahun 2015-2016.
3. Berkas absen (daftar hadir majelis) yang berperan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
4. Putusan majelis BPSK.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung observasi lapangan dengan cara melakukan wawancara⁶⁴ dan dokumentasi dengan petugas BPSK.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai bahan hukum seperti; seperti peraturan perundang-undang tentang lembaga BPSK kota Palangka Raya,⁶⁵ putusan BPSK, SK Komisioner BPSK, buku-buku hukum, skripsi, tesis, disertasi hukum dan jurnal-jurnal hukum, yang berhubungan dengan penelitian⁶⁶ dan lain-lain yang dianggap perlu.⁶⁷

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipan

Observasi adalah pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.⁶⁸ Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan

⁶⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 1986, h. 51.

⁶⁵Suratman & H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 71.

⁶⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2010, h. 195-196.

⁶⁷Zainuddi Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, h. 45-47.

⁶⁸Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2008, h. 224.

menggunakan seluruh panca indra. Jadi observasi dapat dilakukan dengan penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap, apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan langsung. Dalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman, gambar dan rekaman suara.⁶⁹

Dalam penggalan data penelitian digunakan teknik observasi partisipan. Kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka observasi partisipan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya meliputi:

- a. Prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
- b. Prosedur pemeriksaan perkara sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya setelah permohonan diterima.
- c. Penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.

Menurut pemikiran Herbert Blumer dan Riyandi Suprpto menyatakan bahwa seseorang peneliti untuk memahami fenomena masyarakat (penelitian hukum ini adalah harus terjun langsung ke lapangan atau ke lembaga terkait), harus observasi secara langsung atau partisipatif dengan dua cara, yaitu:

⁶⁹Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ed. Revisi., Jakarta, Rineka Cipta, 2002, cet 12, h. 133.

- a. Eksplorasi ke tingkat pemahaman yang menghasilkan *sensitivizing concepts*. Seseorang peneliti diharapkan bisa dekat dengan subjek/objek agar peneliti mampu mengenali dan memahami konteks empiris yang sesungguhnya.
- b. Melakukan inspeksi, di mana peneliti ini sangat terkait dengan isyarat dan simbol-simbol dalam proses komunikasi ketika peneliti berada dilapangan nantinya.⁷⁰

2. Wawancara

Wawancara adalah cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai⁷¹ atau percakapan dengan maksud tertentu. Menurut Moleong wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak: yaitu, pewawancara (orang yang mengajukan pertanyaan) dan diwawancarai (orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan).⁷²

Adapun teknik wawancara dalam penelitian pendekatan kualitatif dibagi menjadi tiga kategori, yaitu sebagai berikut:

- a. Wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal (*informal conversational interview*).
- b. Wawancara umum yang terarah (*general interview guide approach*).
- c. Wawancara terbuka yang standar (*standardized open-ended interview*).

Ditinjau dari penelitian pelaksanaannya maka penulis menggunakan wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal (

⁷⁰ Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*,...h. 107.

⁷¹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*.... h.57.

⁷² *Ibid.*

informal conversational interview), karena pada jenis penelitian hukum ini pertanyaan yang diajukan sangat tergantung pada pewawancara itu sendiri, jadi bergantung pada spontanitas dalam mengajukan pertanyaan kepada terwawancara. Hubungan pewawancara dan terwawancara adalah dalam suasana biasa, wajar, sedangkan pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti percakapan biasa dalam kehidupan sehari-hari saja.⁷³

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini, yaitu berupa foto-foto penelitian dan berkas atau surat-menyurat.

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dalam bentuk dokumen, data yang ingin didapat dan diperoleh dari teknik ini adalah:

- a. Alamat dan lokasi Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
- b. SK Komisioner BPSK.
- c. Data kasus penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK kota Palangka Raya yang sudah diselesaikan pada tahun 2015 yang berlanjut tahun 2016 yang dijadikan objek penelitian.

G. Pengabsahan Data

⁷³Lexy j, Moleongjonathan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed revisi, h. 187.

Keabsahan data merupakan konsep yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas).⁷⁴ Pengabsahan data itu untuk menjamin hasil dari observasi dan wawancara sesuai dengan kenyataan yang ada dan memang benar terjadi yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk tetap memelihara dan menjamin kebenaran data dan informasi dari responden yang telah dikumpulkan.

Untuk memperoleh data yang valid, memerlukan persyaratan tertentu, valid yang dimaksud adalah menunjukkan kebenaran data yang diperoleh dan terjadi pada penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Langkah pengabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁷⁵ Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengabsahan data dengan cara membandingkan antara data yang terkumpul dari observasi partisipan, wawancara dan dokumentasi.

H. Analisis Data

Untuk pengumpulan data dan analisi data, proses analisis nantinya yang akan dilakukan terhadap data hukum adalah berintraksi secara bolak-balik⁷⁶ dan partisipan peneliti dalam kegiatan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yaitu antara pengumpulan data dan analisis menjadi satu-kesatuan

⁷⁴ Lexy j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, cet 18, h. 171.

⁷⁵ Sabian Utsman, *Dasar-Dasar Sosiologi Hukum Makna Dialog Antara Hukum dan Masyarakat Dilengkapi Proposal Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, cet 1. h. 386-387.

⁷⁶ Sabian Utsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*,h. 112.

kegiatan (fokusnya bisa dilihat pada bab penyajian data dan sejumlah bab analisis data nantinya) dalam penelitian hukum tentang “Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya dalam Menyelesaikan Sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen Tahun 2015-2016”.

Adapun teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah teknik analisis data penelitian secara deskriptif. Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya dilakukan dengan proses analisis kualitatif. Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman, langkah-langkah dalam analisis data meliputi 3 (tiga) tahap, yaitu⁷⁷:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Maksud dari reduksi data dalam penelitian ini, yaitu data diperoleh dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak dicatat secara teliti dan rinci oleh peneliti. Kemudian peneliti memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Selanjutnya data yang telah direduksi tergambar dengan lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁷⁸

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam mendisplaykan data penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat dengan teks

⁷⁷Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Cet. 6, 2010, h. 91.

⁷⁸Lihat : Sugiono, *Ibid.*, h. 92.

yang bersifat naratif⁷⁹, dengan kata lain peneliti menggambarkan semua peristiwa di BPSK kota Palangka Raya sesuai dengan rumusan masalah yang ada di bab I (satu).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing/Verification*)

Langkah ketiga dari kativitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara , dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya ataupun saat ujian skripsi berakhir.⁸⁰

I. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini, terdiri dari 5 bab, yaitu secara rinci sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : Kajian Teori dan Konsep , yang terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teori yang meliputi teori maqashid syariah, teori keadilan, dan kerangka konsep yang meliputi konsep penyelesaian sengketa dalam hukum Islam, konsep fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, kerangka fikir, dan pertanyaan peneliti.

BAB III : Metode penelitian yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan objek, sumber dan jenis

⁷⁹Lihat : Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers, Cet. 2, 2011, h.

⁸⁰Lihat: Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, h. 99.

data, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV : Pada bab ini dituangkan hasil penelitian dan analisis data yang meliputi prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, dan penetapan putusan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.

BAB V: Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi dari peneliti terhadap penelitian ini yang dianggap perlu.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Profil BPSK Kota Palangka Raya

1. Sejarah BPSK Kota Palangka Raya

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya perlindungan hukum, kemanfaatan hukum dan kepastian hukum kepada konsumen.

Terkait dengan penegakan hukum kepada konsumen inilah, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan salah satu badan yang berperan menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk dengan tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada

dibawah Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegasakan dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia yaitu: Pada tahap II dibentuk 14 Badan

51

Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangka Raya, dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jeneponto.

2. Dasar Hukum BPSK kota Palangka Raya

Dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini mengacu pada Peraturan hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- i. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen.
- k. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Wilayah Hukum BPSK kota Palangka Raya

Berdasarkan letak geografis kota palangka Raya terletak antara 1130 56° BT dan 200 18° LS, berbatasan dengan beberapa kabupaten dan mencakup seluruh wilayah Kota Palangka Raya yang meliputi 5 (lima) Kecamatan dengan 29 Kelurahan diantaranya:

- a. Kecamatan Pahandut terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Kelurahan Pahandut, Kelurahan Panarung, Kelurahan Langkai, Kelurahan Tumbang Rungan, Kelurahan Tanjung Pinang dan Kelurahan Pahandut Seberang.
- b. Kecamatan Jekan Raya terdiri dari 4 (empat) Kelurahan, yaitu Kelurahan Menteng, Kelurahan Palangka, Kelurahan Bukit Tunggal dan Kelurahan Petuk Katimpun.
- c. Kecamatan Sabangau terdiri dari 6 (enam) Kelurahan, yaitu Kelurahan Kereng Bangkirai, Kelurahan Sabaru, Kelurahan Kalampangan, Kelurahan Kameloh Baru, Kelurahan Danau Tundai dan Kelurahan Bereng Bengkel.⁸¹
- d. Kecamatan Bukit Batu terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu Kelurahan Marang, Kelurahan Tumbang Tahai, Kelurahan Banturung, Kelurahan Tangkiling, Kelurahan Sei Gohong, Kelurahan Kanarakan dan Kelurahan Habaring Hurung.
- e. Kecamatan Rakumpit terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan, yaitu Kelurahan Petuk Bukit, Kelurahan Pager, Kelurahan Panjehang, Kelurahan Gaung Baru, Kelurahan Petuk Barunai, Kelurahan

⁸¹BPS (Badan Pusat Statistik), *Kalimantan Tengah dalam Angka (KAD)*, Palangka Raya, 2013.

Mungku Baru dan Kelurahan Bukit Sua. Meski demikian, namun ada juga para konsumen luar wilayah yang disebutkan di atas telah menyelesaikan kasusnya ke BPSK kota Palangka Raya, hal tersebut menurut petugas BPSK setempat di karenakan wilayah kabupaten lain seperti kabupaten Pulang Pisau, Katingan, Sampit dan juga Gunung Mas belum memiliki lembaga BPSK.⁸²

4. Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sebagaimana dijelaskan di atas, tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selanjutnya secara khusus mengenai apa dan bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Disamping tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga ini juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing-masing.
- b. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha.
- c. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.

⁸² Wawancara tanggal 1 september 2016 dengan Samsurizal (Kepala Sekretariat) tempat wawancara Kantor BPSK kota Palangka Raya pukul 16.00 WIB.

- d. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di angka 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK⁸³.

⁸³ Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- j. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan adat atau tidak adanya pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸⁴

5. Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Adapun visi BPSK adalah terwujudnya keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan misi BPSK adalah:

- a. Menjamin adanya kepastian hukum dan tidak diskriminatif.
- b. Mewujudkan konsumen yang mandiri dan bermartabat.
- c. Mewujudkan pelaku usaha yang produktif dan berkualitas.
- d. Mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien.⁸⁵

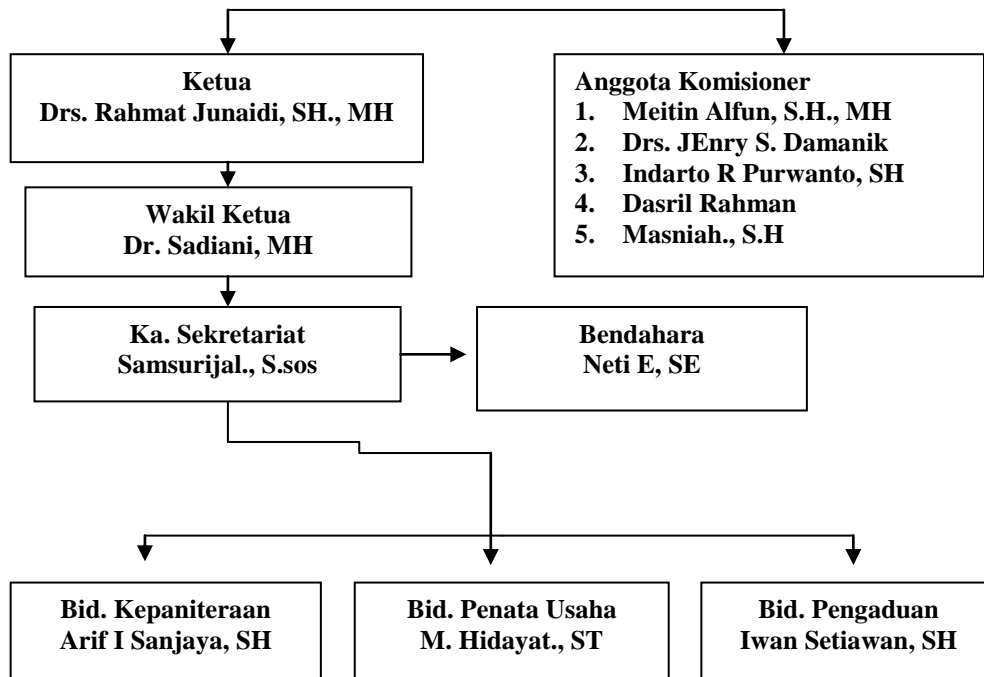
6. Struktur kepengurusan BPSK kota Palangka Raya

Struktur kepengurusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palangka Raya disajikan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

⁸⁴Lihat: Pasal 2. Kepmenperindag. Nomor 305/MPP/Kep/12/2001.

⁸⁵Lihat: Website resmi BPSK kota Denpasar. Di unduh pada tanggal 15 oktober 2016.

Struktur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen KotaPalangka Raya



Dari bagan di atas, dijelaskan tugas dan fungsi dari pengurus dalam struktur BPSK tersebut berdasarkan keterangan dalam wawancara sebagai berikut, bahwa menurut ketua BPSK, ketua bertugas sebagai :⁸⁶

- a. Majelis hakim yang memimpin jalannya persidangan dalam penyelesaian sengketa konsumen yang terdiri dari unsur pemerintah yang bersifat netral terhadap pihak pelaku usaha dan konsumen.
- b. Melakukan pemeriksaan kelayakan sengketa perlindungan konsumen untuk disidangkan.

⁸⁶Wawancara tanggal 8 september 2016 dengan (IM) sebagai komisioner, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

- c. Menetapkan majelis dalam proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
- d. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen secara tertulis dengan cara melalui surat panggilan resmi, dan melakukan kontrol dan pengawasan terhadap kinerja bawahannya.

Sedangkan wakil ketua BPSK ada memiliki kesamaan tugas yang sama dengan ketua BPSK yang bertugas sebagai:

- a. Majelis hakim pelaksana penyelesaian sengketa konsumen, namun wakil ketua disini dari unsur konsumen dan memberikan arahan serta masukan terhadap konsumen.
- b. Melakukan pemeriksaan kelayakan sengketa perlindungan konsumen untuk disidangkan.
- c. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen secara tertulis dengan cara melalui surat panggilan resmi.
- d. Melakukan kontrol dan pengawasan terhadap kinerja bawahannya.

Anggota komisioner dalam melaksanakan tugas penyelesaian sengketa konsumen yang diberikan oleh ketua BPSK yaitu ⁸⁷:

- a. Melaksanakan sidang setiap perkara yang masuk di BPSK dan tugas yang diberikan oleh ketua/wakil ketua BPSK yang berkaitan dengan tugas dan fungsi BPSK.

⁸⁷Wawancara tanggal 8 september 2016 dengan (IM) sebagai komisioner, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

- b. Melaksanakan tugas ketua/wakil ketua BPSK baik secara lisan maupun tertulis bilamana ketua BPSK sedang tidak bisa memimpin dalam melaksanakan sidang karena ada kesibukan atau berhalangan maka dilimpahkan ke wakil ketua BPSK atau anggota komisioner, namun untuk tanda tangan putusan sidang tetap ketua BPSK yang menandatangani putusan meskipun ketua BPSK tidak melaksanakan sidang.
- c. Memberikan masukan mediasi kepada kedua belah pihak dari pelaku usaha dan konsumen.

Adapun tugas kepala sekretariat BPSK bertugas sebagai penerima pengaduan dari konsumen yang datang memohonkan perkaranya ke BPSK baik secara lisan tertulis maupun tidak tertulis, melakukan registrasi terhadap sengketa konsumen yang masuk ke BPSK mengontrol dan mengawasi serta dibantu oleh beberapa staf dari bidang penata usaha, bidang pengaduan dan bidang kepaniteraan⁸⁸.

Dalam bidang penata usaha yang bertugas di kesekretariatan menata dan menyimpan urusan administrasi berupa berkas pengaduan konsumen yang melaporkan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen ataupun arsip kesekretariatan yang berkaitan dengan BPSK⁸⁹.

Sedangkan bidang pengaduan bertugas sebagai penerima pengaduan konsumen yang datang ke kantor BPSK untuk mengajukan

⁸⁸ Wawancara tanggal 22 agustus 2016 dengan (SR) Ka. sekretariat, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

⁸⁹ Wawancara tanggal 29 agustus 2016 dengan (CH) bidang penata usaha, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

permohonan perkara penyelesaian sengketa konsumen, dalam permohonan yang dilakukan oleh konsumen mengadukan kasusnya secara tertulis dan ada yang menceritakan langsung kronilogis kasus yang terjadi yang dicatat dan diketik langsung oleh pihak bidang pengaduan BPSK dalam membuat berita acara surat gugatan dari pemohon atau pengadu⁹⁰.

Bidang kepaniteraan menyiapkan berkas perkara yang akan disidangkan dan membantu majelis dalam setiap proses berjalannya persidangan maka bidang kepaniteraan bertugas mencatat jalannya persidangan perkara menyelesaikan sengketa konsumen, membuat berita acara persidangan, menyimpan berkas laporan dan hasil catatan, menjaga barang bukti dari pihak pelaku usaha dan konsumen, ketika sidang sedang berjalan maka dari pihak konsumen dan pelaku usaha memperlihatkan status diri dengan menyerahkan KTP kepada majelis yang kemudian di potocofy oleh staf kesekretariatan, panitera membantu majelis dalam menyusun putusan, membantu menyampaikan putusan kepada pelaku usaha dan konsumen⁹¹.

Bendahara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu bertugas melakukan pengurusan terhadap keuangan di kantor BPSK kota Palangka Raya dalam pembelian penunjang perlengkapan sekretariat serta

⁹⁰ Wawancara tanggal 25 agustus 2016 dengan (SN) dan (JA) bidang pengaduan konsumen, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

⁹¹ Wawancara tanggal 25 agustus 2016 (AIS) bidang kepaniteraan, wawancara dilakukan di kantor BPSK kota Palangka Raya.

menerima pembayaran terhadap administrasi penyelesaian sengketa konsumen.

B. Hasil Penelitian

Laporan ini disusun berdasarkan pengamatan dan pengalaman peneliti yang setiap hari berpartisipasi serta beraktivitas di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya yang selanjutnya di sebut sebagai BPSK, dimana selain sebagai peneliti juga berperan aktif sebagai partisipan membantu kegiatan aktivitas di BPSK, baik sebagai penerima pengaduan konsumen yang datang menyampaikan permasalahannya, mengantar surat panggilan kepada para pihak pemohon dan termohon serta menyiapkan kelengkapan majelis persidangan mediasi maupun arbitrase di BPSK Palangka Raya.

Selain hal di atas, peneliti juga meneliti dokumen tertulis dari BPSK, mencermati posisi dan tempat mediasi dan ruang sidang arbitrase yang berbeda kedudukan dan posisi ruangan yang digunakan serta bentuk meja dan susunan kursi yang dijadikan ajang penyelesaian sengketa. Posisi meja untuk mediasi berbentuk bundar dengan susunan posisi kursi melingkar mengelilingi meja bundar yang diduduki oleh para pihak yang melakukan mediasi⁹², sedangkan ruangan dan meja sidang arbitrase tidak sama dengan posisi meja mediasi yakni posisi meja majelis hakim BPSK berada di posisi depan,

⁹²Dokumen gambar ruang dan meja mediasi terlampir.

sedangkan posisi para pihak penggugat/pemohon dengan tergugat/termohon saling berhadap-hadapa.⁹³

Jika dalam pelaksanaan prosedur penyelesaian sengketa dilembaga BPSK diperlukan pencermatan secara seksama untuk memahami secara mendalam, jika ada pemikiran peneliti yang tidak memahami teknik berperkara dalam praktiknya, maka peneliti dapat langsung menanyakan kepada petugas BPSK baik petugas administrasi tata usaha, ataupun dengan para majelis hakim yang bertugas.

Metode penelitian partisipasi ini peneliti lakukan agar prosesi kegiatan di BPSK kota Palangka Raya dapat peneliti ikuti secara langsung dan transparan sehingga peneliti dapat merekam data dan informasi yang diperlukan untuk dijadikan laporan hasil penelitian. Selanjutnya peneliti mendeskripsikan laporan sebagai berikut :

1. Hasil Berdasarkan Permasalahan

a. Prosedur Penyampaian Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK kota Palangka Raya

Responden-1

Nama	: Senarito
Umur	: 21 tahun
Pendidikan	: Sedang Pendidikan S1 Hukum
Jabatan	: Petugas Sekretariat BPSK

⁹³Dokumen gambar ruang, meja majelis hakim dan pihak pemohon/termohon terlampir.

Prosedur penyampaian permohonan konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya.

Bagaimana prosedur penyampaian permohonan konsumen ?

Pertanyaan ini di jawab :

“Prosedurnya, konsumen datang ke BPSK mengadukan perkaranya, mereka menceritakan dan kami sebagai petugas mendengar dan menelaah pengaduan perkaranya, jika konsumen memang dirugikan, maka pengaduannya diterima, setelah format pengaduan diketik melalui bantuan petugas penerima laporan konsumen di BPSK”.

Pertanyaan berikutnya, apakah semua permohonan konsumen diterima atau ditolak oleh BPSK kota Palangka Raya ?

Pertanyaan ini dijawab :

“Jika berkas perkara permohonan tentang kerugian konsumen lengkap, maka permohonan dapat diterima di BPSK untuk ditinjau lanjuti penyelesaiannya di BPSK, selanjutnya jika berkas perkara di anggap tidak lengkap atau laporan yang disampaikan secara lisan tidak meyakinkan, maka permohonan dari konsumen di tolak”.⁹⁴

Responden-2

Nama : Jandri Angga, S.H

Umur : 21 tahun

Pendidikan : Sarjana Hukum

Jabatan : Petugas Sekretariat BPSK

Pertanyaan berikutnya, bagaimana administrasi permohonan yang diterima teregistrasi oleh BPSK kota Palangka Raya ?

⁹⁴Wawancara tanggal 18 Agustus 2016 , petugas Senarito (bidang pengaduan), tempat wawancara di kantor BPSK kota Palangka Raya.

Pertanyaan ini di jawab :

“Permohonan dapat diterima dan diregistrasi oleh petugas BPSK apabila permohonan itu sudah dianggap lengkap sesuai dengan yang diarahkan oleh petugas BPSK berdasarkan substansi kasus yang diajukan ke BPSK”.⁹⁵

b. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa antara pelaku usaha dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya

Responden-3

Nama : Arif Irawan Sanjaya, S.H

Umur : 33 tahun

Pendidikan : Sarjana Hukum

Jabatan : Panitera BPSK kota Palangka Raya

Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK kota Palangka Raya.

Bagaimana pemberitahuan kepada pihak penggugat dan tergugat tentang penetapan hari sidang ?

Pertanyaan ini dijawab :

“Pemberitahuan hari sidang pemeriksaan perkara konsumen di BPSK kota Palangka Raya melalui bidang pengaduan setelah teregistrasi kasus yang telah disampaikan oleh pemohon, selanjutnya diberitahukan kepada pihak penggugat dan tergugat tentang penetapan

⁹⁵Wawancara tanggal 18 Agustus 2016 , petugas Jandri Angga (bidang pengaduan), tempat wawancara di kantor BPSK kota Palangka Raya.

hari sidang kepada para pihak yang berperkara dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya”.⁹⁶

Pertanyaan berikutnya, bagaimana penetapan hari sidang dan susunan majelis hakim dalam pemeriksaan perkara di BPSK kota Palangka Raya ?

Pertanyaan ini dijawab :

“Penetapan hari sidang dan susunan majelis hakim dalam pemeriksaan perkara di BPSK kota Palangka Raya, dibuat oleh petugas BPSK berdasarkan verifikasi oleh ketua BPSK yang sudah ditentukan susunan majelis hakimnya yang akan menangani kasus dalam penyelesaian sengketa konsumen dimuat dalam surat panggilan, selanjutnya surat tersebut terkait dengan agenda persidangan pemanggilan sidang disampaikan melalui anggota sekretariat BPSK kepada para pihak yang berkaitan dengan kasus penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya”.⁹⁷

Pertanyaan berikutnya, bagaimana metode persidangan yang ditawarkan oleh majelis hakim kepada para pihak yang berperkara di BPSK kota Palangka Raya ?

Pertanyaan ini dijawab :

“Metode persidangan yang ditawarkan oleh majelis hakim kepada para pihak yang berperkara di BPSK, sesuai dengan ketentuan berdasarkan Kepmenperindag No. 305/MPP/Kep/12/2001. tentang tata cara dan prosedur pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada hari sidang pertama para pihak dipanggil untuk menghadiri sidang, selanjutnya para pihak mendengarkan arahan dari

⁹⁶ Wawancara tanggal 19 September 2016, petugas Arif Irawan Sanjaya (bidang kepaniteraan), tempat wawancara di kantor BPSK kota Palangka Raya.

⁹⁷ Wawancara tanggal 19 September 2016, petugas Arif Irawan Sanjaya (bidang kepaniteraan), tempat wawancara di kantor BPSK kota Palangka Raya.

majelis, majelis mengarahkan permasalahan yang ada di antara kedua pihak untuk terlebih dahulu memberikan pilihan menyampaikan opsi kepada para pihak untuk memilih cara menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, namun dalam pelaksanaannya majelis yang selaku komisioner juga dalam hal ini sebagai pihak fasilitator yang mana wajib mengedepankan win-win solution, win- win solution ini bisa didapat dengan metode penyelesaian sengketa melalui cara mediasi seperti itu”.

Pertanyaan berikutnya, berapa lama jeda waktu yang dialokasikan oleh BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen dalam satu kasus ?

Pertanyaan ini dijawab :

“Dalam jangka waktu atau lama jeda waktu BPSK menyelesaikan sengketa konsumen ada aturan hukum acara yang mengatur sesuai dengan keputusan menteri perdagangan dan perindustrian, jadi beracara di BPSK menurut berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, maka BPSK wajib menyelesaikan satu perkara itu dalam waktu 21 (dua puluh satu hari) semenjak permohonan tersebut disampaikan dan diverifikasi serta diajukan dihadapan majelis, jadi dalam 21 (dua puluh satu hari) perkara penyelesaian sengketa konsumen tersebut sudah bisa mendapatkan keputusan yang tetap dari majelis”.⁹⁸

c. Penetapan Putusan Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya tahun 2015-2016

Responden-4

Nama : Drs. Rahmat Junaidi, S.H., M.H

Pendidikan : Sedang Pendidikan S3 Hukum

⁹⁸ Wawancara tanggal 19 September 2016, petugas Arif Irawan Sanjaya (bidang kepaniteraan), tempat wawancara di kantor BPSK kota Palangka Raya.

Unsur majelis : Unsur Pemerintah

Jabatan : Ketua BPSK kota Palangka Raya

Penetapan Putusan Persidangan di BPSK kota Palangka Raya
Tahun 2015-2016

Bagaimana Penetapan Putusan Persidangan di BPSK kota
Palangka Raya Tahun 2015-2016 ?

Pertanyaan ini di jawab :

“Penetapan putusan persidangan dilaksanakan setelah praktek beracara dianggap selesai. Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak selalu diawali dengan persidangan sebagaimana yang terjadi pada pengadilan negeri, tetapi penyelesaian dilakukan melalui pilihan oleh para pihak yang bersengketa, seperti melalui jalur mediasi dan arbitrase. Jalur mediasi terbagi lagi kepada 2 (dua) hal yaitu pra-mediasi dan mediasi. Pra-mediasi yaitu penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha di kantor BPSK di ruang khusus mediasi tanpa didampingi oleh mediator (penengah), dalam pelaksanaannya mediator mempertemukan kedua pihak yang bersengketa untuk duduk bersama di meja bundar di ruang mediasi BPSK kota Palangka Raya, selanjutnya mediator membuka pembicaraan sebagai pengantar pembukaan kalimat terkait maksud dan tujuan para pihak yang bersengketa, setelah itu mediator mempersilahkan keduanya untuk berunding secara musyawarah untuk menemukan kesepakatan damai”.

“Kegiatan waktu pra-mediasi tersebut diberikan kesempatan waktu, misal 30 (tiga puluh) menit untuk perundingan. Setelah jeda waktu dianggap selesai, maka mediator menemui kedua pihak, dan mempertanyakan apakah sudah ada kesepakatan damai, jika tidak ada kesepakatan damai, maka langkah selanjutnya mediator menanyakan

bahwa mereka perlu mediator dalam memfasilitasi perundingan mediasi, jika mereka sepakat perlu mediasi, maka diberi kesempatan kepada para pihak untuk menunjuk mediator yang mereka sepakati diantara para hakim komisioner yang ada di BPSK”.

“Dalam praktik pelaksanaannya, mediasi yaitu penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha tanpa didampingi oleh mediator (penengah). Pelaksanaannya, mediator duduk diantara para pihak yang bersengketa dan menanyakan substansi yang dipersengketakan kepada konsumen yang mengajukan permohonan, sedangkan pihak termohon (pelaku usaha) diminta mendengarkan permasalahan yang disampaikan oleh konsumen. Setelah konsumen selesai menyampaikan permasalahannya, kemudian mediator mempersilahkan kepada pihak pelaku usaha untuk memberikan tanggapan atas keberatan yang telah disampaikan oleh konsumen. Manakala para pihak sudah menyampaikan keluhannya masing-masing, kemudian mediator menawarkan solusi untuk kesepakatan berdamai. Jika perdamaian disepakati, maka akan dibuatkan berita acara perdamaian, demikian pula sebaliknya jika mediasi gagal, maka akan dibuatkan pula berita acara mediasi gagal. Langkah selanjutnya, jika mediasi gagal maka para pihak disarankan untuk melakukan langkah selanjutnya agar penyelesaian masih dalam ranah BPSK yaitu dengan cara arbitrase”.

“Arbitrase, merupakan penyelesaian sengketa di BPSK melalui sidang layaknya sebagaimana beracara di pengadilan negeri, dalam praktik sidang arbitrase dilaksanakan 3 (tiga) kali persidangan, dengan agenda, sidang pertama pembacaan gugatan oleh pihak konsumen yang menggugat dan didengarkan oleh majelis serta dari pelaku usaha (jika hadir), selanjutnya sidang tahap kedua jawaban dari pelaku usaha atas gugatan yang telah disampaikan oleh pihak konsumen pada saat sidang sebelumnya. Selanjutnya majelis memberi kesempatan penguatan pembuktian dari argumentasi kedua belah

pihak. Pada sidang tahap ketiga (sidang terakhir) adalah pembacaan putusan oleh majelis hakim BPSK kota Palangka Raya. Total hari sidang 21 (dua puluh) hari atau selama 3 (tiga) minggu. Jika selama proses persidangan arbitrase belangsung, pihak pelaku usaha tidak hadir, maka sidang tetap dilaksanakan selama 3 (tiga) kali persidangan dan hasil akhir putusan dari majelis diputusan verstek (karena pihak pelaku usaha (tergugat) tidak hadir selama persidangan”.

Selain uraian jawaban yang disampaikan oleh ketua BPSK di atas, peneliti menambahkan hasil pengamatan di kantor BPSK kota Palangka Raya tentang majelis persidangan arbitrase sebagai berikut:

Meja persidangan di BPSK sama dengan meja majelis di persidangan pengadilan negeri, adapun majelis hakim terdiri dari 3 (tiga) orang di tambah 1 (satu) orang panitera dengan keterangan majelis hakim sebagai berikut :

1. Majelis Hakim Ketua, duduk paling tengah, berasal dari unsur pemerintah;
2. Majelis hakim anggota duduk disebelah kanan ketua adalah hakim anggota dari unsur pelaku usaha⁹⁹;
3. Majelis hakim anggota yang duduk disebelah kiri ketua adalah hakim anggota dari unsur pelaku konsumen¹⁰⁰.

⁹⁹ Hakim anggota dari unsur pelaku usaha, selain perannya sebagai hakim anggota, dalam praktik persidangan dia juga berperan sebagai pembela kepada pihak pelaku usaha yang dapat menggali fakta pertanyaan kepada pihak konsumen atas sengketa yang di perkarakan. Oleh karena itu dalam berperkara di BPSK, pihak pelaku usaha tidak diperlukan pengacara pendamping.

¹⁰⁰ Hakim anggota dari unsur konsumen, selain perannya sebagai hakim anggota, dalam praktik persidangan dia juga berperan sebagai pembela kepada pihak konsumen dan dapat menggali fakta pertanyaan kepada pihak pelaku usaha atas sengketa yang di perkarakan. Oleh karena itu dalam berperkara di BPSK, pihak konsumen tidak diperlukan pengacara pendamping.

Sedang posisi duduk penggugat (konsumen) dan tergugat (pelaku usaha) di dalam majelis BPSK kota Palangka Raya, mereka saling berhadap-hadapan di antara meja majelis hakim. Hal tersebut agar mereka dapat berinteraksi secara langsung mana sidang berlangsung dengan dimonitor oleh majelis hakim. Berikut contoh gambar suasana persidangan arbitrase di BPSK kota Palangka Raya :



Selain suasana gambar persidangan arbitrase di atas, berikut peneliti cantumkan pula contoh putusan, penetapan dan berita acara hasil penyelesaian sengketa di BPSK Palangka Raya.

a) Putusan Mediasi Berhasil.

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK)**

KOTA PALANGKA RAYA

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.01 Telp/fax (0536) 32204100

Kontak Online 0822 2023 1111

PALANGKA RAYA

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

P U T U S A N

Nomor: 17/BPSK- PKY/ PTS/ XI/ 2015

Antara

OKTALIANI, SE sebagai PENGGUGAT

Dan

PT. BCA Finance Cabang Palangka Raya sebagai TERGUGAT

BPSK Kota Palangka Raya yang melaksanakan persidangan di Kantor BPSK Kota Palangka Raya Jalan DR. Wahidin Sudirohusodo Nomor 1 Palangka Raya, untuk menyelesaikan sengketa konsumen antara OKTALIANI, SE, Tempat dan Tanggal Lahir: Palangka Raya, 19 Oktober 1991, Jenis Kelamin: Perempuan, Alamat: Jl. Sapan XVI a No. 03 Kota Palangka Raya, No. HP: 0821.4948.2622 - 0821.5557.7719 sebagai Penggugat dan PT. BCA Finance Cabang Palangka Raya dengan alamat: JL. RTA. Milono Kota Palangka Raya sebagai Tergugat, telah memutuskan seperti tersebut di bawah ini:

PEMERIKSAAN ADMINISTRATIF

Bahwa Penggugat mengajukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Palangka Raya secara tertulis melalui Sekretariat BPSK Kota Palangka Raya yang diterima pada tanggal 13 Nopember 2015;

Bahwa Pelaku Usaha dan Konsumen telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka melalui MEDIASI;

Bahwa setelah dilakukan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat gugatan oleh Sekretariat BPSK Kota Palangka Raya sesuai ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, Pasal 70 Rv dan pasal 279 Rv dan seterusnya, sesuai azas dan prinsip bahwa Hakim wajib mengisi kekosongan baik dalam hukum materiil maupun hukum formil, selanjutnya gugatan dinyatakan telah memenuhi syarat;

Bahwa Ketua BPSK telah memeriksa gugatan yang diajukan oleh Penggugat dan menyatakan bahwa penyelesaian gugatan tersebut merupakan kewenangan BPSK;

Bahwa Penggugat dan Tergugat telah memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari pelaku usaha dan konsumen;

Bahwa arbiter yang terpilih tersebut, telah memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah;

Bahwa Ketua BPSK melalui Keputusan Nomor: **17/BPSK- PKY/ SPM/ XI/ 2015** telah membentuk Majelis yang terdiri atas arbiter yang telah dipilih tersebut yaitu:

- a. Drs. Rahmat Junaidi, SH. MH dari unsur Pemerintah, yang bertindak sebagai Ketua Majelis;
- b. Dr. Sadiani, MH dari unsur Pelaku Usaha, yang bertindak sebagai anggota;
- c. Masniah, SH dari unsur Konsumen, yang bertindak sebagai anggota; dan
- d. Arif Irawan Sanjaya, SH ditunjuk sebagai Panitera.

PEMERIKSAAN SUBSTANSI GUGATAN

bahwa pada tanggal 23 Desember 2014 mobil yang dimiliki Penggugat mengalami insiden kebakaran, dan Penggugat langsung memberitahukan kepada pihak Tergugat, dan memohon kepada Tergugat jika klaim asuransi di cairkan, maka selama proses klaim denda tidak di perhitungkan dan pada saat itu disetujui pimpinan BCA-F tapi Penggugat lupa nama.

Pihak BCA F menyuruh Penggugat mengurus sendiri ke PT. ASWATA selaku pihak ketiga (3), yang bertugas menjamin asuransi antara BCA F dengan Konsumen tanpa ada bantuan dari BCA F. Penggugat mengajukan klaim asuransi kepada PT. ASWATA tanggal 27 desember 2014, oleh PT. ASWATA, Penggugat di minta untuk melengkapi berkas yang di perlukan untuk pengajuan klaim asuransi;

bahwa bulan januari 2015 lupa tanggalnya Penggugat meminta kepada BCA F copy kontrak karena copy kontrak yang ada pada Penggugat turut terbakar dalam mobil tersebut. Tetapi pihak BCA F yang di wakili oleh tidak tahu namanya, bahwa copy kontrak tidak ada pada BCA F, Penggugat marah dan mengatakan tidak mungkin tidak ada copy kontraknya dan oleh oknum tersebut pernyataannya diralat, dia mengatakan copy kontrak ada di Jakarta dan segera di mintakan kurang lebih 14 hari kerja. Tetapi hingga saat ini copy kontrak tidak di berikan kepada Penggugat; bahwa Tanggal 10 januari 2015 Penggugat menyerahkan berkas pengajuan klaim asuransi ke PT ASWATA, dan Penggugat meminta copy polish kepada PT ASWATA dan disitu tertera nilai pertanggungan sebesar Rp. 130.000.000,- berkas terlampir. Setelah menunggu sekian lama 2015 bulan juni lupa tanggal PT ASWATA menghubungi Penggugat bahwa klaim di setujui sesuai dengan harga pasar sebesar Rp. 90.000.000.- berkas terlampir tetapi Penggugat tidak bersedia menerima harga tersebut dan Penggugat meminta harga sesuai dengan polish pertama dan oleh petugas PT ASWATA di cetak kan polish kembali tetapi harga sudah berbeda dari polish pertama di berikan sebesar Rp. 117.000.000.- berkas terlampir;

bahwa Karena negosiasi yang sangat rumit dan pihak BCA F tidak pernah mau membantu proses klaim akhirnya dengan kesepakatan bersama antara Penggugat dan PT ASWATA di sepakati nilai klaim sebesar Rp. 117.000.000.- tanggal 9 oktober 2015 dan berkas terlampir

bahwa tanggal 28 oktober 2015 PT ASWATA sudah mengirimkan klaim asuransi kepada BCA F sebesar Rp. 116.300.000,- setelah di potongan biaya, berkas terlampir.

bahwa Tanggal 2 November 2015 Penggugat menemui BCA F bermaksud meminta sisa selisih dari pokok hutang Rp 54.968.400,- dan klaim Rp. 116.300.000,- dengan selisih Rp. 61.331.600. tetapi oleh pihak BCA F yang di wakili oleh Untung Hadisismanto dan Ramos Marbun mengatakan bahwa transfer ke Penggugat menunggu tanda tangan direksi BCA F dan nilai yang akan dikembalikan ke Penggugat tidak sesuai dan di potong denda sebesarRp. 11.500.611.- dan penalty Rp. 1.022.201.- berkas terlampir, dan Penggugat tidak mau menerima nilai seperti yang diberikan BCA F sebesar Rp.49.595.422.- per tanggal 2 November 2015 berkas terlampir.

Penggugat merasa keberatan dan di rugikan akibat tindakan BCA F yang tidak pernah mau membantu proses klaim asuransi kurang lebih 10 bulan, padahal unit tersebut telah diserahkan Penggugat kepada BCA F bulan januari 2015 lupa tanggalnya, dan setelah klaim asuransi cair hak Penggugat di persulit dan di berikan banyak potongan yang tidak masuk akal.

Adapun mobil yang di maksud :

- a. Merk/Type : Daihatsu/Xenia F601 RV-GMDF JJ
- b. Nomor Polisi : KH 1364 AI
- c. Nama STNK : **LILIS SINTA ASI**
- d. Jenis/Model : Mobil Penumpang/Minibus
- e. Tahun Pembuatan : 2009
- f. Warna : Abu-abu Metalik
- g. No Rangka : MHKV1BA219K043962
- h. No Mesin : DE56645

Berdasarkan kronologis kejadian di atas dengan ini Penggugat mengajukan permohonan penyelesaian masalah konsumen kepada ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palangka Raya dengan tuntutan :

1. Meminta uang pertanggungan sebesar Rp. 116.300.000.- yang sudah diberikan oleh pihak PT.Asuransi Wahana Tata kepada PT.BCA Finance agar diberikan kepada Penggugat karena sesuai Pasal 25 ayat 1 UU Fidusia no 42 tahun 1999 bahwa objek Fidusia tersebut sudah hangus tetapi tidak menghilangkan hak untuk klaim asuransi.
2. Menyatakan perbuatan Tergugat tidak konsisten dimana perbuatan tersebut sudah termasuk melawan hukum.
3. Pemulihan nama baik nasabah.
4. Memohon kepada majelis, meminta kompensasi Kepada BCA F akibat sengketa ini sebesar Rp.50.000.000.
5. Memohon kepada Majelis agar masalah ini dapat diselesaikan secara arbitrase oleh Majelis Hukum BPSK.
6. Memohon kepada majelis agar turut dihadapkannya PT. Asuransi Wahana Tata selaku pihak ketiga yang mengakomodir masalah klaim asuransi dengan pihak PT.BCA Finance dengan konsumen.
7. Memohon kepada Majelis hakim untuk memberikan keputusan yang seadil-adilnya;

Bahwa Tergugat yang dalam hal ini berdasarkan surat kuasa direksi nomor : 272/XI/2015/K-Leg/BCAF, dalam persidangan mediasi diwakili oleh an. Saudara Ramos Sandi C. Marbun dan Untung Hadisismanto menerangkan bahwa pada prinsipnya Tergugat bersedia menyerahkan pengembalian dana kepada Penggugat selaku konsumen sebesar **Rp. 116.300.000 (Seratus Enam Belas Juta Tiga Ratus Rupiah)**, yang telah diterima Tergugat dari Perusahaan Asuransi PT. WAHANA TATA setelah dikurangi perhitungan kewajiban pelunasan kontrak pembiayaan terhadap Tergugat sebesar **Rp. 54.197.129 (Lima Puluh Empat Juta Seratus Sembilan Puluh Tujuh Ribu Seratus Dua Puluh Sembilan Rupiah)** sebagai bentuk pemenuhan pembayaran polis asuransi atas peristiwa kebakaran satu unit mobil yang dimiliki oleh Penggugat sebesar **Rp. 62.102.871 (Enam Puluh Dua Juta Seratus Dua Ribu Delapan Ratus Tujuh Puluh Satu Rupiah)** ;

PEMERIKSAAN HUKUM ACARA

Bahwa Tergugat telah dipanggil dengan patut pada tanggal 16 Nopember 2015 panggilan mana telah disampaikan oleh Sekretariat BPSK Kota Palangka Raya kepada Tergugat sendiri di kantor Tergugat;

Bahwa Ketua Majelis telah memberi kesempatan kepada Penggugat dan Tergugat untuk menjelaskan hal-hal yang menjadi sengketa;

Bahwa Ketua Majelis telah berhasil mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa;

Bahwa berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat Majelis telah menetapkan putusan pada tanggal 11 Desember 2015 sebagai berikut:

- a. mewajibkan Tergugat untuk melakukan ganti kerugian atau menyerahkan pengembalian dana kepada Penggugat selaku konsumen sebesar **Rp. 116.300.000 (Seratus Enam Belas Juta Tiga Ratus Rupiah)**, setelah dikurangi perhitungan kewajiban pelunasan kontrak pembiayaan terhadap Tergugat sebesar **Rp. 54.197.129 (Lima Puluh Empat Juta Seratus Sembilan Puluh Tujuh Ribu Seratus Dua Puluh Sembilan Rupiah)** yang telah diterima Tergugat dari Perusahaan Asuransi PT. WAHANA TATA sebagai bentuk pemenuhan pembayaran polis asuransi atas peristiwa kebakaran satu unit mobil yang dimiliki oleh Penggugat sebesar **Rp. 62.102.871 (Enam Puluh Dua Juta Seratus Dua Ribu Delapan Ratus Tujuh Puluh Satu Rupiah)** ;
- b. bahwa segala bentuk dan teknis pembayaran yang dimaksud pada ayat 1 (*satu*) dan 2 (*dua*) dalam perjanjian ini dilakukan dihadapan Majelis **MEDIASI** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Palangka Raya pada saat dibacakan dan ditandatangani perjanjian oleh **PARA PIHAK**;
- c. bahwa **PARA PIHAK**, dengan ini secara tegas menyatakan akan tunduk dan taat pada isi perdamaian ini;
- d. bahwa untuk segala urusan mengenai perdamaian ini dengan segala akibat- akibatnya, **Penggugat** dan **Tergugat** memilih tempat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pemerintah Kota Palangka Raya;

Bahwa putusan BPSK Kota Palangka Raya bersifat final dan mengikat;

Bahwa Panitera telah memberitahukan putusan Majelis secara tertulis kepada Penggugat dan Tergugat di kediaman masing-masing, seperti tersebut pada putusan ini pada tanggal 11 Desember 2015;

PEMBERIAN PUTUSAN

Berdasarkan pemeriksaan selama proses persidangan, maka berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat, Majelis memutuskan sebagai berikut:

- a. Menetapkan Perjanjian Perdamaian yang telah disepakati oleh **PARA PIHAK**;
- b. Memerintahkan **PARA PIHAK** menjalankan isi Perjanjian perdamaian yang telah disepakatikan ditandatangani bersama;
- c. Membebaskan kepada Penggugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.587.500,-(lima ratus delapan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah);

Diputuskan di Palangka Raya pada tanggal 11 Desember 2105 Oleh Majelis yang terdiri dari:

Ketua Majelis

Drs. RAHMAT JUNAIDI, SH. MH.

Anggota,

Anggota,

Dr. SADIANI, MH

MASNIAH, SH

Panitera,

ARIF IRAWAN SANJAYA, SH

b) Putusan Mediasi Gagal

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA PALANGKA RAYA
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 01
Telp/fax (0536) 32204100 Kontak Online 0822 2023 1111
PALANGKA RAYA

PUTUSAN MEDIASI

Pada hari ini Kamis tanggal Delapan Belas bulan Agustus tahun 2016 (18-08-2016) bertempat di ruang sidang Kantor BPSK Kota Palangka Raya Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 1 Palangka Raya, kami **PARA PIHAK** :

Nama : **CARLOS PINTO**
 Tempat Tanggal Lahir : **LIQUICA TIM-TIM, 13 Desember 1983**
 Jenis Kelamin : **Laki-laki**
 Alamat : **JL. Desa Seragam RT 001 Rw RW 001 Kelurahan Seragam
 Jaya Kecamatan Seranau**
 NIK : **6202121312830001**
 Selanjutnya disebut sebagai **PENGGUGAT**;

Mengadukan pelaku usaha atau penanggung jawab :

Nama Perusahaan : **BCA FINACIA tbk SAMPIT**
 Alamat Kantor : **JL. Hm. Arsyad SAMPIT**
 Selanjutnya disebut sebagai **TERGUGAT**;

PENGGUGAT dan TERGUGAT secara bersama- sama selanjutnya disebut PARA PIHAK ;

PARA PIHAK terlebih dahulu menerangkan sebagai berikut :

Bahwa pada hari jum'at tanggal 22 juli 2016 telah terjadi perampasan unit **PENGGUGAT** secara paksa oleh pihak **TERGUGAT I** yang pada saat itu juga mobil dalam keadaan ada penumpang sebanyak lima orang dan pada saat itu pihak **TERGUGAT I** tidak menunjukan SK Penarikan unit dari pihak **TERGUGAT I** langsung membawa **PENGGUGAT** datang ke kantor **TERGUGAT I**. setelah sampai di kantor BCA Finance tbk Sampit penumpang **PENGGUGAT** diturunkan secara paksa oleh pihak **TERGUGAT I** dan membuat kesepakatan untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan memberikan ongkos penumpang kepada **PENGGUGAT** namun hingga saat

ini **PENGGUGAT** tidak mendapatkan kabar penumpang sampai tujuan dan ongkos penumpang yang telah di sepakati. Setelah sopir yang mengantarkan penumpang tersebut pergi dari tujuan langsung pihak **TERGUGAT I** melakukan tindak penganiayaan (dipukul) dari Iqbal CS. terhadap **PENGGUGAT** di samping telinga/pelipis kiri **PENGGUGAT** dan di paksa untuk menebus mobil pada sore hari itu juga dengan membayar sebanyak Rp 9.839.400.

Bahwa keesokan harinya sabtu tanggal 24 juli 2016 **PENGGUGAT** berniat datang ke kantor **TERGUGAT I** untuk membayar uang yang telah disebutkan sebelumnya tapi ketika pihak **PENGGUGAT** menghubungi **TERGUGAT I** melalui via telepon namun jawabannya hari Senin baru bisa dibayar.

Bahwa pada hari Senin tanggal 27 juli 2016 pihak **PENGGUGAT** ingin membayar sesuai yang dikatakan oleh pihak **TERGUGAT I** sebelumnya namun di persulit dengan alasan bahwa harus menunggu keputusan dari pihak **TERGGUGAT II** dan unit tersebut telah di bawa ke Palangkaraya, akhirnya pihak **PENGGUGAT** konsultasi ke Polres Sampit untuk mencari solusi dan di sarankan untuk mengecek keberadaan unit tersebut ke Palangkaraya.

Bahwa pada hari selasa tanggal 28 Juli 2016 pihak **PENGGUGAT** menuju ke Palangkaraya dan setelah sesampainya di kantor pihak **TERGUGAT II** tidak adanya menunjukan itikad baik (tidak di repon) untuk menerima angsuran tunggakan dengan alasan menunggu keputusan dari pihak **TERGUGAT I**.

Bahwa pada hari senin tanggal 1 Agustus 2016 pihak **PENGGUGAT** beritikad baik membayar angsuran ke-14 dan 15 kepada pihak **TERGUGAT I** dengan nominal Rp 7.339.400 dengan memiliki bukti kuitansi pembayaran namun pihak **TERGUGAT I** beralasan bahwa angsuran ke 14 dan 15 masih di blokir akibatnya pihak **PENGGUGAT** merasa di rugikan dikarenakan uang angsuran sudah di bayarkan.

bahwa sampai gugatan ini disampaikan kepada majelis BPSK kota Palangkaraya unit mobil yang menjadi objek sengketa dalam perkara ini masih dalam nguasaan dari pihak **TERGUGAT I** , dan secara fakta tidak diketahui dimanakah keberadaannya

TERGUGAT menyampaikan sebagai berikut :

Dengan terbitnya surat dari **TERGUGAT** kepada **PENGGUGAT** di pra-persidangan BPSK Kota Palangkaraya dengan No.002/SPH/Coll-SPT-BCA Finance/VIII-2016 dengan perihal Kewajiban Yang Harus Dibayar

bahwa berdasarkan kejadian diatas Majelis **TIDAK BERHASIL** mencari titik temu diantara para Pihak;

bahwa Ketua BPSK melalui Keputusan Nomor: 036/BPSK-PKY/SPM/III/2016 telah membentuk Majelis Mediasi yang terdiri dari:

1. Drs. RAHMAT JUNAIDI., S.H., M.H Sebagai Ketua Majelis;
2. Dr. SADIANI., MH Sebagai anggota;
3. MASNIAH., SH Sebagai anggota;
4. NETIE., SH Sebagai Panitera;

bahwa Majelis Mediasi yang memfasilitasi perkara telah berusaha mendamaikan **PARA PIHAK** akan tetapi usaha tersebut **TIDAK BERHASIL**.

Untuk segala urusan mengenai perdamaian ini dengan segala akibat - akibatnya, **PENGUGAT** dan **TERGUGAT** memilih tempat pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pemerintah Kota Palangka Raya;

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disepakati untuk dilaksanakan oleh **PARA PIHAK**.

PIHAK PENGADU

PIHAK TERADU

CARLOS PINTO

BCA FINANCE Tbk SAMPIT

KETUA MAJELIS

Drs. RAHMAT JUNAIDI, S.H., M.H

ANGGOTA

ANGGOTA

Dr. SADIANI, MH

MASNIAH, SH

Disaksikan oleh :

PANITERA

NETIE., SH

c) Putusan arbitrase.

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK)
KOTA PALANGKA RAYA
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.01 Telp/fax (0536) 32204100
Kontak Online 0822 2023 1111
PALANGKARAYA**

**P U T U S A N
Nomor: 35 / Pdt. G/ BPSK- PKY- PTS/ VI/ 2016
DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA**

Pada hari ini, Rabu Tanggal 29 (dua puluh sembilan) Bulan Juni Tahun 2016 di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya, Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 01 Palangka Raya dengan nomor perkara: **16/Pdt.G/BPSK-PKY/VI/2016** adalah sebagai berikut:

Nama	:	MASDA
Tempat&TanggalLahir	:	Tumbang Kuayan, 05 Mei 1974
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Alamat	:	Jl. Tabiring VII. RT 008 / RW 010 Kel. Bukit Tunggal,Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya

Selanjutnya bertindak dan atas nama diri sendiri disebut sebagai **PENGGUGAT**.

Untuk selanjutnya, sebagai pihak yang **DIGUGAT** adalah Pelaku Usaha Atau Penanggung

Jawab :

Nama Perusahaan	:	PT.CIMB NIAGA AUTO FINANCE Palangka Raya
Alamat Kantor	:	Jl. Tjilik Riwut KM. 2 Ruko No. 2 Palangka Raya

Selanjutnya disebutkan sebagai pihak **TERGUGAT I** :

Nama Perusahaan	:	PT. ASURANSI JASA INDONESIA Palangka Raya
Alamat Kantor	:	Jl. Tjilik Riwut KM. 2

Selanjutnya disebut sebagai **TERGUGAT II**

PENGUGAT dan **TERGUGAT I** dan **TERGUGAT II** secara bersama- sama selanjutnya disebut **PARA PIHAK** ;

PEMERIKSAAN ADMINISTRATIF

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya Telah membaca berkas perkara yang bersangkutan ;

Bahwa setelah dilakukan pemeriksaan terhadap pemenuhan syarat gugatan oleh sekretariat BPSK Kota Palangka Raya sesuai ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, selanjutnya Pasal 70 Rv dan pasal 279 Rv dan seterusnya, sesuai azas dan prinsip bahwa Hakim wajib mengisi kekosongan baik dalam hukum materiil maupun hukum formil, maka gugatan dinyatakan telah memenuhi syarat;

Bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa Kontraktual yang telah disepakati Para Pihak, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya berwenang memeriksa kerugian akibat dari pelaksanaan Kontraktual yang merugikan Konsumen;

Bahwa Ketua BPSK telah memeriksa gugatan yang diajukan oleh **PENGUGAT** dan menyatakan bahwa penyelesaian gugatan tersebut merupakan kewenangan BPSK;

Bahwa **PARA PIHAK** telah memilih arbiter dari Anggota BPSK yang berasal dari Pelaku Usaha dan Konsumen;

Bahwa Arbiter yang terpilih tersebut, telah memilih arbiter dari Anggota BPSK yang berasal dari Unsur Pemerintah;

Bahwa Ketua BPSK melalui Keputusan Nomor : 044/BPSK-PKY/SPM/VI/2016 telah membentuk Majelis yang terdiri atas arbiter yang telah dipilih tersebut sebagai berikut :

1. Drs. Rahmat Junaidi, SH. MH dari Unsur Pemerintah, yang bertindak Sebagai Ketua Majelis;
2. DR. Sadiani, MH dari Unsur Konsumen, yang bertindak sebagai Anggota;
3. Masniah, SH, dari Unsur Pelaku Usaha yang bertindak sebagai Anggota;
4. Arif Irawan Sanjaya, SH ditunjuk sebagai Panitera;

PEMERIKSAAN HUKUM ACARA

Bahwa **PENGUGAT** berdasarkan Surat Pengaduan Konsumen Tertanggal 7 Juni 2016 yang telah dibacakan dan disampaikan dihadapan Majelis menyatakan bahwa :

PENGUGAT melakukan perjanjian pembiayaan konsumen dengan **TERGUGAT I** pada tanggal, 4 Mei 2014 atas Pembiayaan Kendaraan sebagai berikut :

Merek / type / Jenis : FORD RANGER PU AUTOMOTIF 2,2
 Tahun : 2013
 Nomor Polisi : KH 8866 AH
 Nomor Rangka : MNBBM2F20DW215978
 Warna / Jumlah : MERAH / 1 Unit

1. Bahwa dalam perjanjian **TERGUGAT I** dan **PENGUGAT** untuk jangka waktu pembayaran angsuran kendaraan akan dilakukan selama 3 (tiga) tahun (36 bulan) dengan jatuh tempo tanggal 4 (empat) setiap bulannya dan dimulai pembayaran angsuran pertama terhitung sejak tanggal 04 Juni 2014 dengan angsuran sebesar Rp. 8.100.000,- (*Delapan Juta Seratus Ribu Rupiah*).
2. Bahwa telah dilakukan pembayaran oleh **PENGUGAT** sejak angsuran ke 1 (satu) sampai angsuran ke 17 kepada **TERGUGAT I**.
3. Bahwa ada keterlambatan pembayaran angsuran pada bulan-bulan berikutnya karena kemacetan tagihan pada unit mobil tersebut yang masih dalam proses perbaikan kerusakan di klaim di asuransi **TERGUGAT II**.
4. Keterlambatan pembayaran tersebut terhitung mulai tanggal 4 November 2015

No	Keterlambatan	Tanggal	Angsuran
1	Pertama	4-11-2015	Ke- 18
2	Kedua	4-12-2015	Ke-19
3	Ketiga	4-1-2016	Ke- 20
4	Keempat	4-2-2016	Ke – 21
5	Kelima	4-3-2016	Ke- 22
6	Keenam	4-4-2016	Ke- 23
7	Ketujuh	4-5-2016	Ke- 24

Jumlah total yang masuk ke Pihak **TERGUGAT** dari **PENGUGAT I** adalah angsuran Rp. 8.100.000,- x 17 bulan = Rp. 137.700.000,- + DP Rp. 110.000.000,- = 247.700.000,-

5. Pada Tanggal 4 September 2015, Mobil di klaim oleh **PENGUGAT** ke asuransi **TERGUGAT II**, Bahwa mobil tersebut mengalami kerusakan dan **TERGUGAT II** menunjuk bengkel Nuansa Motor di Jl. Hiu Putih, untuk melakukan perbaikan mobil. Pada bulan agustus 2015 **PENGUGAT** telah menyerahkan 1 (satu) unit mobil Merek FORD RANGER PU AUTOMOTIF 2,2 L 4X4 Ras Cabin M / T Tahun 2013 Warna Merah dengan Nomor Polisi KH 8866 AH ,untuk di perbaiki oleh pihak bengkel yang merupakan mitra kerja **TERGUGAT II** dan **TERGUGAT I**. Sejak Bulan di serahkan mobil tersebut di atas kepada pihak bengkel, maka kondisi mobil belum baik secara normal hingga saat

ini. Selama mobil di maksud dalam perbaikan di bengkel, **PENGGUGAT** telah berulang kali untuk mengecek serta menanyakan sejauh mana proses perbaikan mobil tersebut.

6. Pada tanggal 25 Mei 2016 pihak **TERGUGAT I** Telah melakukan Eksekusi (penarikan) secara paksa 1 (satu) unit mobil milik **PENGGUGAT** yang di titipkan pada bengkel Nuansa Motor tanpa sepengetahuan **TERGUGAT I**. Pada tanggal 25 Mei 2016 **TERGUGAT I** (Eksekutor) mendatangi rumah **PENGGUGAT** untuk minta tanda tangan persetujuan penarikan kepada anak **PENGGUGAT** atas nama Vira Yunera yang masih berumur 16 tahun dan belum dewasa secara hukum.
7. **PENGGUGAT** menerima Surat dari **TERGUGAT I** tertanggal 27 mei 2016, dengan isi surat menjelaskan tentang batas waktu pembayaran setoran angsuran kredit paling lambat tanggal 30 mei 2016.
8. Ketika **PENGGUGAT** ingin membayar setoran angsuran tunggakan untuk 7 bulan pada tanggal 30 Mei 2016 ternyata ditolak oleh pihak **TERGUGAT I** dengan alasan status *WO (Write off)* dan harus melunasi tunggakan dari angsuran ke 18 bulan s/d 36 bulan permintaan tidak bisa di cicil dan harus di lunaskan sebesar Rp.167.568.758,95 (*seratus enam puluh tujuh juta lima ratus enam puluh delapan ribu tujuh ratus lima puluh delapan koma sembilan lima rupiah*).
9. **PENGGUGAT** merasa keberatan atas perbuatan, pelayanan dan perlakuan yang di lakukan oleh pihak **TERGUGAT I** terhadap **PENGGUGAT**, sebab waktu yang di berikan kepada **PENGGUGAT** terlalu singkat, untuk melunasi semua angsuran beserta membayar denda.
10. Setelah adanya masalah ini, **PENGGUGAT** belum mengetahui isi Surat perjanjian kontrak dan isi Sertifikat Fidusia yang di daftarkan di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia tersebut sesuai dengan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
11. **PENGGUGAT** merasa keberatan kepada pihak **TERGUGAT I** atas arahan yang disampaikan **TERGUGAT I** tidak sesuai dengan kesepakatan.
12. **PENGGUGAT** merasa dirugikan secara moril dan materiil, termasuk waktu dan nilai nominal yang sudah di terima oleh **TERGUGAT I**, **PENGGUGAT** merasa wan prestasi (ingkar janji) atas arahan, kesepakatan (perjanjian) awal yang sudah di bicarakan dengan **PENGGUGAT** bersama **TERGUGAT I**.
13. **PENGGUGAT** dan keluarga Secara moril merasa tertekan dikarenakan adanya tekanan dari pihak **TERGUGAT I**.

Setelah memperhatikan kronologis kejadian diatas, **PENGGUGAT** merasa dirugikan dan menuntut ganti rugi kepada **TERGUGAT I** dan **TERGUGAT II** berupa :

1. **PENGGUGAT** menyatakan tindakan dari **TERGUGAT I** adalah suatu perbuatan melawan Hukum.

2. Menuntut **TERGUGAT I** untuk melakukan pengembalian pembayaran uang muka dan angsuran kendaraan yang telah dibayarkan oleh **PENGGUGAT** dengan nilai total Rp. 247.700.000,- (*Dua ratus empat puluh tujuh juta tujuh ratus ribu rupiah*).
3. Menuntut kerugian materiil kepada **TERGUGAT I** sebesar Rp. 411.000.000 (*empat ratus sebelas juta rupiah*) berdasarkan harga beli unit baru kendaraan yang senilai/seharga dan serupa dengan unit kendaraan **PENGGUGAT**.
4. **PENGGUGAT** menuntut kerugian immateriil yang disebabkan mobil di eksekusi dan tidak bisa bekerja selama mobil tersebut ditahan dan perbaikan yang tak ada kepastian selesai oleh pihak **TERGUGAT II**, terhitung sejak tanggal 20 Agustus 2015 sampai dengan sekarang sebesar @ Rp. 1.000.000,- x 292 Hari = Rp. 292.000.000,- (*Dua ratus sembilan puluh dua juta rupiah*).
5. Menjatuhkan sanksi kepada **TERGUGAT I** dan **TERGUGAT II** untuk membayar sebesar Rp. 6.000.000,- (enam juta rupiah) per hari setiap kali lalai memenuhi kewajiban tersebut;
6. **PENGGUGAT** memohon Kepada Yang Mulia Majelis Hakim yang memeriksa perkara ini untuk memberikan Putusan yang Seadil-adilnya.

Sesuai dengan substansi pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar dan jelas.

Berdasarkan kronologis kejadian di atas dan berdasarkan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan ini **PENGGUGAT** mengajukan permohonan penyelesaian masalah kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya.

Bahwa **TERGUGAT I** yang diwakili oleh Aden Riza Pahlevi, S.H, Fajar Multazam, S.H, Mas Bobby Kusuma, S.H, RM Denny Tirtakusumah, S.H, Taufan Oktora Punu, S.H, Fandry Ratulangow dibawah surat kuasa nomor CNAF/LTGD/SK/VI/16/170 menyampaikan bahwa tidak bersedia diperiksa di BPSK

Bahwa **TERGUGAT II** menyampaikan bahwa tidak bersedia diperiksa di BPSK.

Keterangan **SAKSI** atas nama Rahmat Santoso sebagai pengelola Bengkel Nuansa Moot beralamat di Jl. Hiu putih 8 dalam kesaksiannya menyatakan **PENGGUGAT II** telah memerintahkan **SAKSI** untuk mengerjakan perbaikan menyeluruh terhadap satu unit mobil dengan spesifikasi sebagai berikut :

Merek / type / Jenis	:	FORD RANGER PU AUTOMOTIF 2,2
Tahun	:	2013
Nomor Polisi	:	KH 8866 AH
Nomor Rangka	:	MNBBM2F20DW215978
Warna / Jumlah	:	MERAH / 1 Unit

Bahwa **SAKSI** menerangkan **TERGUGAT I** telah mengambil 1 (satu) unit mobil :

Merek / type / Jenis : FORD RANGER PU AUTOMOTIF 2,2
 Tahun : 2013
 Nomor Polisi : KH 8866 AH
 Nomor Rangka : MNBBM2F20DW215978
 Warna / Jumlah : MERAH / 1 Unit

Dibengkel yang dikelola oleh **SAKSI** tanpa seizing **PENGGUGAT**;

Bahwa **SAKSI** merasa terpaksa menyerahkan unit tersebut kepada **TERGUGAT I** tanpa terlebih dahulu dapat menghubungi pihak **PENGGUGAT**. Seharusnya yang mengambil unit mobil tersebut adalah **TERGUGAT II** atau **PENGGUGAT** sendiri.

PERTIMBANGAN HUKUM

Menimbang bahwa pada hari-hari sidang yang telah ditetapkan, **PENGGUGAT** telah hadir menghadap sendiri di persidangan, sedangkan **TERGUGAT I dan TERGUGAT II** tidak hadir dan tidak pula menyuruh orang lain menghadap sebagai wakilnya, meskipun panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palangka Raya telah memanggil secara patut dan sah, lagi pula ternyata bahwa ketidakhadirannya itu tidak disebabkan oleh suatu halangan yang sah menurut Majelis Hakim;

Menimbang bahwa Majelis Hakim yang memeriksa perkara telah berusaha untuk mendamaikan Para Pihak akan tetapi usaha tersebut tidak berhasil;

Menimbang bahwa karena Para Pihak tidak menemukan kata sepakat dalam menyelesaikan permasalahan secara damai, maka sesuai kewenangan majelis yang memeriksa perkara setelah menilai dan mempertimbangkan unsur kerugian baik secara moril maupun materiil akibat terjadinya sengketa ini berada lebih besar dipihak Konsumen, selanjutnya untuk memenuhi asas dan tujuan pada ketentuan pasal 2 (dua) dan 3 (tiga) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk memberikan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, kemandirian konsumen dalam melindungi diri hingga menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan untuk mendapatkan keterbukaan informasi, maka pemeriksaan perkara ini dilanjutkan dengan menggunakan cara arbitrase;

Menimbang ketentuan pasal 4 huruf c, g, dan h, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/ atau jasa, diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, serta memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Menimbang ketentuan pasal 7 huruf b, c, dan g, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Menimbang bahwa **TERGUGAT I dan TERGUGAT II** selaku Pelaku Usaha belum memenuhi ketentuan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tentang ketentuan pencantuman klausa baku, dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausa baku setelah ditandatangani oleh para pihak;

Menimbang bahwa **TERGUGAT I** yang hadir diwakili oleh Aden Riza Pahlevi, S.H, Fajar Multazam, S.H, Mas Bobby Kusuma, S.H, RM Denny Tirtakusumah, S.H, Taufan Oktora Punu, S.H, Fandry Ratulangow dibawah surat kuasa nomor CNAF/LTGD/SK/VI/16/170 menyampaikan bahwa tidak bersedia diperiksa oleh BPSK Kota Palangka Raya dan pihak **TERGUGAT II** yang hadir mewakilinya tidak bersedia diperiksa oleh BPSK Kota Palangka Raya oleh karenanya berdasarkan pertimbangan Majelis kehadiran **TERGUGAT I** dan **TERGUGAT II** serta segala bentuk surat- menyurat yang disampaikan selama persidangan tidak dianggap sebagai hal yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan majelis, dan selanjutnya sesuai pasal 125 ayat (1) HIR, **TERGUGAT** harus dinyatakan tidak hadir dan perkara aquo akan diputus dengan verstek;

PUTUSAN

Berdasarkan pemeriksaan selama proses persidangan dan berdasarkan musyawarah Majelis dalam perkara nomor: **16/Pdt.G/BPSK-PKY/VI/2016** untuk mencapai mufakat, Majelis menetapkan dan memutuskan sebagai berikut:

1. Mengabulkan permohonan **PENGUGAT** untuk seluruhnya dengan putusan verstek;
2. Menghukum dan memerintahkan **TERGUGAT I** untuk MEMBAYAR GANTI kerugian 1 (satu) unit mobil dengan tahun pembuatan mobil tersebut minimal tahun 2013 dan/atau membayar ganti kerugian senilai/seharga dan serupa dengan harga mobil sebesar Rp.411.000.000 (*empat Ratus Juta Rupiah*);
3. Menghukum dan memerintahkan **TERGUGAT II** untuk membayar Kerugian kepada **PENGUGAT** sebesar Rp. 150.000.000 (*Seratus Lima Puluh Juta Rupiah*);
4. Menghukum **TERGUGAT I dan TERGUGAT II** untuk melaksanakan putusan ini secara sukarela dan memerintahkan **TERGUGAT I dan TERGUGAT II** secara bersama-sama

membayar Rp. 6.000.000.- (*enam juta rupiah*) per- hari setiap kali lalai memenuhi kewajiban tersebut;

5. Menyatakan perbuatan **TERGUGAT I** dan **TERGUGAT II** adalah perbuatan melawan hukum;

Demikian putusan ini dibacakan oleh Majelis dalam perkara nomor : **16/Pdt.G/BPSK-PKY/VI/2016**, pada hari Rabu Tanggal 29 (dua puluh Sembilan) Bulan Juni Tahun 2016, oleh Majelis yang terdiri dari

Ketua Majelis

Drs. RAHMAT JUNAIDI, SH. MH.

Anggota,

Anggota,

Dr. SADIANI, MH

MASNIAH, SH

Panitera,

ARIF IRAWAN SANJAYA, SH

2. Kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan Undang Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi konsumen dalam mencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuaisebagaimana diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan murah.¹⁰¹

Di samping itu tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horizontal dengan produk perundang-undangan lainnya.

Sebagai ilustrasi akan disampaikan beberapa kendala-kendala dan permasalahan yang timbul, yang membingungkan dalam implementasinya.

- a. Kendala pembinaan dan pengawasan, serta tidak adanya koordinasi aparat penanggung jawabnya.

Perimbangan dibentuknya UUPK, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia

¹⁰¹Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Cet II, 2011, h. 209.

belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat.¹⁰²

Selain itu, dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak, dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi tersebut, konsumen harus tetap memperoleh jaminan kesejahteraan, serta kepastian akan mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh.

Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meletakkan tanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen kepada pemerintah, yang dapat menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.¹⁰³

¹⁰²*Ibid.*, h. 224.

¹⁰³*Ibid.*

Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh pemerintah ini dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait yang meliputi :

- 1) Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Depperindag) melalui Direktorat Perlindungan Konsumen.
- 2) Departemen teknis terkait, misalnya :
 - a) Departemen Perhubungan;
 - b) Departemen Kesehatan dan sebagainya;

Keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh Pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk menyejahterakan rakyatnya. Amanat ini dijabarkan dalam Pasal 33 UUD 1945 dan Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN), serta peraturan perundang-undangan lainnya.

Sehubungan dengan ketentuan Pasal 22 UUPK, dalam penjelasan umum UUPK dinyatakan, faktor utama menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran haknya masih rendah, terutama disebabkan oleh pendidikan yang masih rendah. Oleh karena itu, UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting, karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha pada umumnya berupaya mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin sesuai prinsip-prinsip ekonomi. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun pemberdayaan konsumen juga harus dilakukan, sesuai dengan asas keadilan dan keseimbangan, dan tidak boleh merugikan kepentingan pelaku usaha.¹⁰⁴

Tugas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait sebagaimana ditentukan dalam Pasal 29 UUPK, telah dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001, dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Menciptakan iklim usaha yang sehat dan menumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- 2) Mengembangkan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- 3) Berbagai upaya yang dimaksud untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta peningkatan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh

¹⁰⁴*Ibid.*, h. 225.

pemerintah dan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di tengah masyarakat. Hasil dari pemantauannya dapat dipublikasikan kepada masyarakat dan kepada menteri/menteri teknis terkait. Apabila ternyata barang dan/atau jasa tersebut menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat membahayakan konsumen, menteri/menteri teknis terkait dapat mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dapat melalui :¹⁰⁵

- a) Majelis Ulama Indonesia mengenai sertifikasi label halal,
- b) Organisasi independen yang menerbitkan *Indonesian Costumer Satisfaction Award*.

1) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Pengawasan yang dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat, misalnya dapat melalui :¹⁰⁶

- a) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia ;
 - b) Lembaga Pembinaan dan Pelindungan KOnsumen (LP2K) ;
 - c) Yayasan Jantung Indonesia ;
 - d) Yayasan Kanker Indonesia ;
 - e) Yayasan Lembaga Bina Konsumen ;
- 2) Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan oleh menteri/menteri teknis terkait, misalnya melalui :

¹⁰⁵*Ibid.*, h. 227.

¹⁰⁶*Ibid.*

- a) Depperindag cq. Direktorat Perlindungan Konsumen ;
- b) Badsn Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM).¹⁰⁷

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh pemerintah, yang dilaksanakan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan dan/atau menteri teknis terkait. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat /LPKSM dalam advokasi terhadap konsumen sangatlah penting. Urgensi peran LPKSM ini semakin meningkat di kota-kota atau kabupaten-kabupaten yang belum dibentuk BPSK. Namun dalam kegiatan-kegiatan mereka untuk melakukan advokasi terhadap konsumen di lapangan menghadapi banyak kendala.

Beberapa hal antara kendala–kendala tersebut adalah bahwa dalam kenyataan di lapangan koordinasi antar aparat yang dibebani tugas penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak tampak. Sebagai contoh, dalam hal terjadi pelanggaran peredaran produk-produk makanan dan minuman yang telah kdaluwarsa, pihak pengawasan obat dana makanan di daerah selalu berusaha untuk memusnahkan produk-produk tersebut, dengan dalih hal tersebut merupakan amanat-amanat undang-undang. Tindakan ini menurut

¹⁰⁷*Ibid.*, h. 228.

pihak LPKSM akan berakibat hilangnya barang bukti, sehingga pelanggaran tersebut tidak dapat lagi di proses secara hukum sesuai dengan ketentuan UUPK.¹⁰⁸

3) Kurangnya Sosialisasi dan Rendahnya Tingkat Kesadaran Hukum konsumen

Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para konsumen untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi, baik sebelum diundangkan maupun setelah diundangkannya UUPK. Banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, dan ternyata bukan hanya warga masyarakat biasa saja yang enggan, bahkan mahasiswa dan para pegawai negeri sipil yang bergelar S1, bahkan S2 banyak yang mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.¹⁰⁹

Demikian juga upaya memperkenalkan hukum perlindungan konsumen melalui media masa yang diselenggarakan oleh PIRAC, Harian Umum *Republika* dalam rubrik khusus “Konsultasi Hukum Perlindungan Konsumen” pada setiap hari sabtu antara 2 Februari sampai Mei 2003, ternyata tidak mendapatkan tanggapan/sambutan sebagaimana yang diharapkan, sehingga dalam beberapa edisi konsultasi sempat kosong, atau terpaksa diisi dengan pertanyaan yang dibuat sendiri oleh konsultan atau pertanyaan yang di ajukan oleh aktivis LSM yang bersangkutan.

¹⁰⁸*Ibid.*, h. 229.

¹⁰⁹*Ibid.*, h. 232.

Faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang memengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindaknya di bidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka di bidang hukum.¹¹⁰

Berbeda dengan masyarakat Amerika Serikat, yang sangat senang berperkara. Masyarakat Indonesia memandang bahwa berperkara di pengadilan adalah suatu hal yang “aib” karena mengganggu harmoni hubungan di antara sesama warga masyarakat. Sikap enggan berperkara di pengadilan ini juga berpengaruh terhadap sikap para konsumen yang menjadi korban produk yang cacat, sebagian besar enggan menyelesaikan perkara mereka di pengadilan, apalagi menyelesaikannya melalui BPSK yang bilamana produsen dikalahkan akhirnya akan bermuara ke pengadilan juga.

Rendahnya kepercayaan warga masyarakat terhadap perlindungan konsumen, ditambah dengan rasa tidak yakin bahwa melalui UUPK hak-hak mereka yang dilanggar dapat dipulihkan, juga berpengaruh terhadap kesadaran hukum, konsumen Indonesia.

¹¹⁰*Ibid.*

Bayangkan bahwa konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya harus berperkara berkepanjangan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase sdi BPSK, dan kemungkinan dilanjutkan ke Pengadilan Negeri dan ke Mahkamah Agung, ini berarti menunggu untuk waktu yang tidak pasti, ditambah dengan proses perkara yang sangat berbelit-belit, di pengadilan maupun Mahkamah Agung, membuat konsumen enggan memperjuangkan hak-haknya melalui jalur hukum.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat/LPKSM sebagai lembaga pemerhati terhadap perlindungan konsumen, kurang aktif dalam menjalankan peran sertanya, padahal Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mempunyai tugas yang meliputi kegiatan :

- a) Menyebarkan infoemasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.¹¹¹
- b) Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan ;
- c) Bekerja sama dengan instansi yang terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen ;
- d) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerika keluhan atau pengaduan konsumen ; dan
- e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.¹¹²

¹¹¹*Ibid.*, h. 233.

4) Kurangnya Respons dan Pemahaman dari Badan Peradilan Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsuen

Keberatan BPSK juga belum sepenuhnya diakui dan diantisipasi oleh lembaga peradilan. Cukup banyak hakim di Pengadilan Negeri yang belum mengetahui pembentukan BPSK di daerahnya, dan bagaimana hubungan BPSK dengan pengadilan negeri. Upaya hukum yang diajukan ke pengadilan negeri ditafsirkan sebagai pembatalan yang mengacu pada Pasal 70 UU No. 30 Tahun 1999, dan ada yang menafsirkan sebagai gugatan baru sehingga acaranya diproses berdasarkan ketentuan HIR/RBg. Putusan keberatan yang diputuskan oleh pengadilan negeri melebihi ketentuan batas waktu yang ditentukan dalam Pasal 58 Ayat (1) UUPK.

Tidak ada keseragaman dalam proses pemberitahuan putusan BPSK yang satu dengan yang lain, dan proses pemberituannya juga berbeda yang dianut pengadilan yang mengacu pada HIR/RBg. Hal ini mempersulit bagi Pengadilan Negeri untuk mengetahui apakah pelaku usaha dan/atau konsumen tidak terlambat dalam mengajukan keberatannya.¹¹³

Demikian juga terhadap putusan BPSK yang telah sampai ke tingkat kasasi di Mahkamah Agung, ternyata Mahkamah Agung tidak menjalankan kewajiban sesuai ketentuan batas waktu untuk memberikan keputusan atas perkara yang diajukan kepadanya

¹¹²*Ibid.*, h. 234.

¹¹³*Ibid.*

sebagaimana diwajibkan dalam Pasal 58 Aya1 (3) UUPK, Mahkamah Agung wajib memberikan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya permohonan kasasi.

UUPK tidak mengatur secara tegas kemungkinan dilakukan Peninjauan Kembali (PK) terhadap perkara-perkara perlindungan konsumen, namun tidak mustahil apabila upaya hukum Peninjauan Kembali diajukan oleh pihak-pihak yang keberatan terhadap putusan final, karena Pasal 23 UU No. 4 Tahun 2001 tentang Kekuasaan Kehakiman menentukan bahwa terhadap putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap dapat dimintakan upaya peninjauan kembali berdasarkan UU No.14 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 5 Tahun 2004, maka penulis berpendapat karena tidak dilarang secara tegas dalam UUPK, maka berlaku ketentuan umum, bahwa terhadap perkara-perkara konsumen pun masih dapat diajukan peninjauan kembali tidak menanggukkan pelaksanaan putusan pengadilan. Hal ini mengakibatkan makin jauh perjuangan konsumen dalam menggapai hak-haknya melalui jalur hukum.

3. Hal-hal yang unik di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya

Berdasarkan pengamatan peneliti di kantor BPSK kota Palangka Raya yang berpartisipasi dalam membantu kegiatan dari pengaduan konsumen yang datang mengadukan perkaranya, mengantar surat

panggilan kepada pihak terkait dalam penyelesaian sengketa konsumen, menyiapkan berkas perkara persidangan, mengetik draf putusan persidangan, dan mengantarkan hasil putusan kepada pihak yang berperkara.

Dalam hal ini ada beberapa keunikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya sebagai berikut :

- a. BPSK kota Palangka Raya dapat membuat stiker pengawasan penyitaan terhadap unit yang disengketakan, sehingga pelaku usaha tidak bisa mengambil/merampas, dan menarik unit yang ada di tangan konsumen karena dalam pengawasan BPSK.
- b. Dalam beracara persidangan di BPSK, pengacara tidak diperkenankan dalam memberikan pembelaan kepada kliennya, karena waktu yang digunakan BPSK dalam persidangan penyelesaian sengketa konsumen sangat sempit hanya memerlukan waktu selama 21 (dua puluh satu) hari atau selama 3 (tiga) minggu BPSK sudah mengeluarkan putusan yang berkekuatan hukum tetap, final dan mengikat.
- c. Konsumen yang dimenangkan perkaranya di BPSK dengan persidangan arbitrase dan menang di Pengadilan Negeri.
 - 1) Sanco (Palangka Raya) kasus pertama.
- d. Konsumen yang dimenangkan perkaranya di BPSK dengan persidangan arbitrase dan kalah di Pengadilan Negeri.
 - 1) Masda (Tumbang Kuayan)
 - 2) Carlos Pinto (Seranau, Sampit)
 - 3) Sanco (Palangka Raya) kasus kedua.

- e. Konsumen penyelesaian sengketanya dengan cara mediasi berhasil.
 - 1) Oktaliani (Palangka Raya)
- f. Konsumen penyelesaian sengketanya dengan cara mediasi gagal.
 - 1) Nurul (Devoloper) dengan Jaya (Palangka Raya)
 - 2) Sapriyani (Palangka Raya)
 - 3) Carlos Pinto (Seranau, Sampit)

C. Analisis Hasil

1. Prosedur penyampaian permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya

Dalam prosedur beracara persidangan baik di pengadilan negeri dan juga di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di dahului dengan adanya permohonan atau gugatan. Sebutan ini dapat dilihat dalam penjelasan Pasal 2 ayat (1) undang-undang nomor 14 tahun 1970 tentang pokok-pokok kehakiman sebagaimana diubah dengan undang-undang nomor 35 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang nomor 14 tahun 1970 tentang ketentuan-ketentuan pokok kekuasaan kehakiman, yang menyatakan penyelesaian setiap perkara yang diajukan kepada badan-badan peradilan mengandung pengertian di dalamnya penyelesaian masalah yang bersangkutan dengan yurisdiksi voluntair.

Menurut Yahya Harahap, penjelasan ketentuan Pasal 2 tersebut tidak di atur di dalam undang-undang nomor 14 tahun 1970 sebagaimana diubah dengan undang-undang nomor 35 tahun 1999 tentang pokok-pokok kehakiman, namun perubahan ini merupakan penegasan, di samping

kewenangan badan peradilan penyelesaian masalah atau perkara yang bersangkutan dengan *yurisdiksi contentiosa* yaitu perkara sengketa yang bersipat partai (ada pihak penggugat dan tergugat), juga memberikan kewenangan penyelesaian masalah atau perkara gugatan permohonan secara sepihak tanpa ada pihak lain yang di tarik sebagai tergugat.¹¹⁴

Terkait dengan prosedur penyampaian permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK ini tentu memiliki maksud agar terselesaikannya masalah sengketa hukum yang dalam kajian hukum Islam di sebut dengan istilah *Maqashid Asy-Syariah* atau teori ***maqashid asy-syariah*** yaitu *Qashada* yang berarti menghendaki atau memaksudkan. *Maqashid* bentuk jama' dari *maqsud* berarti kesengajaan atau tujuan atau hal-hal yang dikehendaki dan dimaksudkan, dan *Syariah* yang secara bahasa artinya jalan menuju sumber kehidupan.¹¹⁵

Para ahli hukum Islam seperti, Wahbah Al-Zuhaili dan Yusuf Al-Qardhawi memberikan definisi tentang *maqashid Asy-Syariah* sebagai berikut. Al-Zuhaili menyatakan bahwa *Maqashid Asy-Syariah* merupakan nilai-nilai dan sasaran *syara* yang tersirat dalam segenap atau bagian terbesar dari hukum-hukumnya. Nilai-nilai dan sasaran-sasaran itu dipandang sebagai tujuan dan rahasia syariah, yang ditetapkan oleh *al-syari'* dalam setiap ketentuan hukum.¹¹⁶ Sedangkan Al-Qardhawi mendefinisikan *Maqashid Asy-Syariah* sebagai tujuan yang menjadi target

¹¹⁴Lihat : M Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet ketujuh, 2008, h. 28.

¹¹⁵Lihat : Muhammad dan Rahmad Kurniawan, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, Malang: Intimedia, 2014, h. 32.

¹¹⁶*Ibid.*

teks dan hukum-hukum partikular untuk direalisasikan dalam kehidupan manusia. Baik berupa perintah, larangan, dan mubah. Untuk individu, keluarga, jamaah, dan umat atau juga disebut dengan *hikmat-hikmat* yang menjadi tujuan ditetapkannya hukum, baik yang diharuskan ataupun tidak, karena dalam setiap hukum yang disyari'atkan Allah kepada hambanya pasti terdapat *hikmah*, yaitu tujuan luhur yang ada dibalik hukum.

Dengan demikian menurut peneliti, keberadaan BPSK memiliki maksud yang sama dengan apa yang diinginkan oleh maqashid asy-syariah yang telah di ungkapkan oleh kedua pakar hukum Islam di atas. *Maqashid Asy-Syariah* juga dimaknai dengan makna dan tujuan yang dikehendaki *syara'* dalam mensya'riatkan suatu hukum bagi kemashlahatan umat manusia, atau rahasia-rahasia yang terdapat dibalik hukum yang ditetapkan oleh *syara'*, berupa kemashlahatan bagi manusia, baik di dunia maupun di akhirat. Dalam perkembangan berikutnya, istilah *Maqasyid Asy Syari'ah* diidentik dengan filsafat hukum Islam.

Lebih lanjut menurut Imam al-Ghazali, menyatakan bahwa tujuan utama syariah adalah mendorong kesejahteraan manusia, yang terletak dalam perlindungan terhadap agam mereka (*li hifdz al din*), diri (*li hifdz an nafs*), akal (*li hifdz al 'akl*), keturunan (*li hifdz al nasl*), harta benda (*li hifdz al mal*). Muncul pertanyaan, apa saja yang menjamin terlindungnya lima perkara ini berarti melindungi kepentingan umum dan dikehendaki. Implikasi lima perkara ini perlu disadari bahwa tujuan suatu masyarakat muslim adalah untuk berjuang mencapai cita-cita ideal, demikian pula

dengan peristiwa hukum yang diajukan oleh para konsumen di BPSK kota Palangka Raya adalah untuk mencapai cita-cita ideal dalam memperjuangkan keadilan hukum, kepastian hukum, dan kemanfaatan hukum atas peristiwa wanprestasi yang menurut mereka merugikan konsumen. Oleh karena itu perlunya mendorong pengayaan perkara-perkara ini secara terus-menerus sehingga keadaan makin mendekat kepada kondisi ideal dan membantu umat manusia meningkatkan kesejahteraannya secara kontinyu.

Terkait dengan fenomena ini, banyak usaha dilakukan oleh sebagian fuqaha untuk menambah lima perkara dan mengubah urutannya, namun usaha-usaha ini tampaknya tidak memuaskan para fuqaha lainnya. Imam asy Syatibi, menulis kira-kira tiga abad setelah Imam al-Ghazali, menyetujui daftar dan urutan Imam Ghazali, yang menunjukkan bahwa gagasan itu dianggap sebagai yang paling cocok dengan esensi *syariah*.¹¹⁷ Oleh karena itu, *Maqashid* membahas masalah mengenai, pengayaan agama, diri, akal, keturunan, dan harta benda sebenarnya telah menjadi fokus utama usaha semua manusia. Manusia itu sendiri menjadi tujuan sekaligus alat. Tujuan dan alat dalam pandangan Imam al-Ghazali dan juga para fuqaha lainnya, saling berhubungan satu sama lain dan berada dalam satu proses perputaran sebab-akibat. Realisasi tujuan memperkuat alat dan lebih jauh akan mengintensifkan realisasi tujuan. Dihubungkan dengan masalah penyelesaian perkara di BPSK kota Palangka Raya adalah

¹¹⁷*Ibid.*, h. 33.

keterkaitan antara pelaku usaha dengan pihak konsumen yang memiliki hubungan sebab-akibat, tentunya tidak lepas dari peristiwa wanprestasi di mana sebelumnya kedua belah pihak telah melakukan kontrak perjanjian yang dilanggar oleh salah satu pihak. Dengan adanya pelanggaran inilah diperlukan penyelesaian sengketa agar roda kehidupan tetap berjalan, akal menjadi sehat dan keluarga yang tadinya resah karena masalah harta yang menjadi sengketa dapat diselesaikan melalui lembaga hukum penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Berikut uraian singkat dari kajian teori tentang unsur-unsur dari *maqashid asy-syari'ah* yang berhubungan dengan peran harta (*li hifdz al mal*) sangat dibutuhkan, baik kehidupan duniawi maupun ibadah. Manusia membutuhkan harta untuk pemenuhan kebutuhan makanan, minuman, pakaian, rumah, kendaraan, perhiasan sekedarnya dan berbagai kebutuhan lainnya untuk menjaga kelangsungan hidupnya. Selain itu, hampir semua ibadah memerlukan harta, tanpa harta yang memadai kehidupan akan menjadi susah, termasuk menjalankan ibadah.¹¹⁸

Dari semua uraian diatas dihubungkan dengan masalah penyelesaian sengketa konsumen yang berlaku di masyarakat di Indonesia dan Palangka Raya pada khususnya ada beberapa pilihan lembaga hukum untuk menyelesaikannya antara lain dalam Pasal 49 Undang-Undang No. 3 tahun 2006 tentang Peradilan Agama dan Pasal 55 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, pada prinsipnya perkara ekonomi

¹¹⁸*Ibid.*, h. 35.

syariah merupakan kompetensi absolute peradilan agama, namun menurut asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), dapat diselesaikan berdasarkan kesepakatan dalam kontrak yang dibuat oleh para pihak, yaitu dapat diselesaikan secara musyawarah, mediasi perbankan, arbitrase syariah atau arbitrase lain (misalnya Badan Arbitrase Nasional/BANI) atau melalui pengadilan umum.¹¹⁹ Hal ini pula sebagaimana, Senarito (staf Pusbakum¹²⁰ BPSK) tentang prosedur penyampaian permohonan konsumen ke BPSK kota Palangka Raya, bahwa konsumen datang ke BPSK mengadukan perkaranya, mereka menceritakan kepada petugas BPSK, petugas mendengar dan menelaah pengaduan perkaranya, jika konsumen memang dirugikan, maka pengaduannya diterima oleh petugas penerima laporan konsumen di BPSK setelah berkas dinyatakan lengkap, maka ditinjau lanjuti penyelesaiannya di BPSK, sebaliknya jika berkas perkara tidak lengkap maka permohonan di tolak. Demikian pula menurut Jandri Angga, menambahkan apabila permohonan itu sudah dianggap lengkap substansi kasus yang diajukan ke BPSK”.

2. Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya

Sebagaimana hasil penelitian sekaligus partisipasi peneliti terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha di BPSK kota Palangka Raya disebabkan karena pelaku usaha menolak bertanggung

¹¹⁹Lihat : Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika Cet I, 2013, h. 250.

¹²⁰ Pusbakum kepanjangan dari Pusat Bantuan Hukum.

jawab atas barang/jasa yang membawa kerugian bagi konsumen. Hal inilah yang menjadi dasar yang mengilhami terjadinya perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian yang dijamin oleh undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur peradilan atau nonperadilan.¹²¹ Namun pada pelaksanaannya di BPSK Palangka Raya menurut penelitian dan pengamatan peneliti yang setiap hari berpartisipasi membantu administrasi pelaksanaan persidangan bahwa pengaduan atau permohonan konsumen jika telah memenuhi syarat administrasi di BPSK kota Palangka Raya, maka permohonan tersebut langsung diterima serta diproses baik melalui tahapan pra-mediasi, mediasi ataupun langsung ke proses sidang arbitrase. Artinya bagi pihak termohon ataupun tergugat harus mengikuti keinginan dari pihak konsumen yang memohon/menggugat bahwa kasus yang merugikan konsumen harus diselesaikan di BPSK kota Palangka Raya sebagaimana keinginan konsumen yang mengajukan perkara.

Selanjutnya untuk terselenggaranya penyelesaian sengketa di BPSK kota Palangka Raya maka petugas BPSK bidang kepaniteraan atas perintah ketua BPSK untuk memanggil para pihak agar datang menghadap ke BPSK Palangka Raya dalam rangka mengklarifikasi sekaligus langkah hukum proses penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh ketua BPSK

¹²¹Lihat : Sophar Maru Hutagalung...h. 332.

terkait dengan substansi pengaduan perkara yang disampaikan oleh konsumen agar selanjutnya bisa diselesaikan melalui tahapan-tahapan yang ditawarkan kepada pihak pemohon/penggugat dengan termohon/tergugat bahwa pilihan hukum terdiri dari pra-mediasi, mediasi dan sidang arbitrase. Dari ketiga tahapan tersebut kedua belah pihak diarahkan/disarankan untuk memilih salah satunya dalam menyelesaikan sengketa mereka. Jika pihak tergugat/termohon tidak bersedia menyelesaikan sengketanya di BPSK karena alasan tertentu seperti “BPSK dianggap tidak berwenang menyelesaikan perkara wanprestasi antara konsumen dengan pihak pelaku usaha”, maka BPSK menawarkan pilihan kepada pihak konsumen apakah tetap pada pendiriannya agar kasus yang telah diajukan tetap diselesaikan di BPSK atau mengikuti pihak pelaku usaha yang keberatan atas kasus dibantah penyelesaiannya di BPSK.

Fenomena penyelesaian kasus yang lebih mengutamakan keinginan konsumen dan mengabaikan keberatan dari pihak pelaku usaha pada BPSK kota Palangka Raya ini, peneliti konfirmasi dengan ketua BPSK dijawab bahwa yang lebih dirugikan adalah pihak konsumen, sehingga BPSK tidak boleh menolak perkara yang diajukan bahkan jika pihak tergugat tidak bersedia hadir meski dipanggil berturut-turut selama tiga kali maka hal itu justru mempercepat penyelesaian perkara di BPSK kota Palangka Raya dengan hasil akhir diputus verstek yaitu putusan yang tidak dihadiri oleh pihak termohon.

Hasil penelitian dan pengamatan yang dibahas dalam diuraikan di atas dihubungkan dengan ketentuan UUPK Pasal 52 bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen meskipun tidak sama persis, namun paling tidak cukup mengarah pada apa yang dimaksud dalam Pasal 52 yaitu penyelesaian di BPSK kota Palangka Raya yaitu dengan cara mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk Alternative Disput Resolution (ADR) yang ada.

Dalam buku Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, disebutkan ada beberapa bentuk ADR sebagai berikut :

- a. ***The Binding Adjudicative Procedures*** di mana prosedur ini mengikat karena prosedur ini biasanya menghasilkan keputusan yang mengikat tentang hak-hak dari para pihak yang diputuskan oleh pihak ke 3(tiga) yang netral.¹²²
 - 1) **Litigasi** : penyelesaian sengketa antara para pihak melalui jalur peradilan.
 - 2) **Arbitrase** : penyelesaian sengketa (umumnya dagang) melalui proses yang disetujui sejak awal di mana proses tersebut ditentukan oleh pihak yang berperkara.

¹²²Lihat : Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tangerang : Telaga Ilmu Indonesia, Cet II, 2011, h. 12.

3) **Med-Arb (Mediation-Arbitration)** : penyelesaian sengketa dimulai dengan proses mediasi oleh mediator yang netral dan apabila kemudian ternyata terdapat hal-hal yang teknis yang tidak dapat tercapai keputusan bersama para pihak, maka sengketa tersebut dapat dilanjutkan melalui proses arbitrase.

4) **Hakim Partikular** : pemeriksaan isu tertentu atau keseluruhan didepan hakim partikular, wasit melalui penunjukan atau persetujuan para pihak.

b. **The Non Binding Adjudicative Procedures** – prosedur ini tidak mengikat dan murni berupa pemberian nasehat. Prosedur ini tergantung sepenuhnya kepada kerelaan para pihak dan sering sekali dilakukan oleh bantuan pihak ketiga yang tidak memihak.¹²³

1) **Konsiliasi** : di mana konsiliator bertindak sebagai penengah dengan kesepakatan para pihak dan mengusahakan solusi yang dapat diterima para pihak. Konsiliasi ini tidak bertujuan untuk penyelesaian sengketa besar, seperti misalnya seseorang ayah biasanya juga konsiliator dalam menyelesaikan sengketa anak-anaknya, sengketa kecil antara tetangga dll. Bila sepakat, maka keputusannya menjadi keputusan yang mengikat. Sistem konsiliasi ini merupakan tahap awal dari proses yang selanjutnya. Apabila terhadap seseorang diajukan suatu tuntutan yang diajukan pihak lawannya, maka pada tahap konsiliasi ini telah diperoleh

¹²³ *Ibid.*

penyelesaian karena pihak-pihak dengan kemauan baik (*good will*) bersedia menerima apa yang dikemukakan pihak penuntut. Adapun alasan mau menerima tuntutan secara *good will* ini disebabkan dia sendiri mengerti dan menyadari sejauhmana seriusnya persoalan yang disengketakan, sehingga dianggapnya layak untuk memenuhi permintaan dan juga tidak ingin permasalahan itu dicampuri pihak ketiga dengan harapan penyelesaian akan lebih baik dengan *good will* disebut konsiliasi *winning over by good will* (kemenangan diperoleh dengan kemauan baik).

2) **Mediasi** : di mana mediator membantu para pihak mencapai penyelesaian atas dasar negosiasi suka sama suka atas perbedaan pendapat mereka.¹²⁴

3) ***Mini Trial* atau** Peradilan Mini atau Peradilan Sederhana-Mini Trial ini biasanya digunakan dalam sengketa-sengketa perusahaan besar. Bentuk ini dianggap sebagai pilihan yang efektif dan efisien menyelesaikan sengketa bisnis. Kemunculannya bermula dari kasus sengketa antara TWR Inc. dengan telecredit Inc. sejak itu banyak diminati sebagai wadah penyelesaian sengketa umumnya lawyer dari masing-masing untuk membicarakan terlebih dahulu, sebelum pimpinan eksekutif kedua perusahaan tersebut dengan didampingi penasehat ketiga netral saling bertemu. Penasehat netral secara rahasia dapat memberikan nasehat dan usulan-usulan kepada

¹²⁴*Ibid.*, h. 13.

pimpinan eksekutif, dan selanjutnya mereka dapat berunding sendiri untuk memperoleh penyelesaian berdasarkan usulan yang mereka dengar tadi. Dalam proses mini trial unsur kemampuan untuk negosiasi, mediasi, dan litigasi sangat diperlukan. Para pihak setuju untuk menunjuk seorang penengah yang bertindak sebagai hakim. Pengacara atau wakil para pihak diberikan kesempatan untuk mengajukan gugatan dan menuntut penyelesaiannya. Kemudian sesudah mendengar argument dan presentasi kedua belah pihak akan diikuti oleh pertemuan secara tertutup untuk mendiskusikan penyelesaian.¹²⁵ Prosedur mini trial ini cukup sederhana dan dirasa sanggup untuk memenuhi ketentuan kebutuhan para pihak yang bersengketa sehingga prosesnya dapat dibuat akomodatif. Para pihak pada awalnya menyatakan keinginan mereka dengan menyatakan diri setuju untuk mengadakan proses ini lengkap dengan prosedurnya. Persetujuan ini lebih khusus sifatnya termasuk mekanisme pembuktian, pemilihan penasehat (hakim) netral, pertukaran informasi dan kerahasiaan prosedur. Sehingga secara sederhana proses ini mencakup 3 tahap : proses pembuktian, pertukaran informasi dan akhirnya pembicaraan mengenai materi penyelesaian sengketa. Selama proses penyelesaian sengketa, penting untuk meyakinkan bahwa pihak-pihak yang hadir adalah pihak yang mampu untuk memberikan

¹²⁵*Ibid.*, h. 14.

wewenang dan keputusan akhir. Hakim (penasehat netral) berhak mengomentari atau bertanya kepada para pihak selama proses berlangsung termasuk tahap yang penting ketika masuk proses penyelesaian. Walaupun sengketa tidak dapat diselesaikan dengan proses ini, banyak pihak berpendapat bahwa mini trial masih dianggap potensial untuk menyelesaikan sengketa dari pada litigasi.¹²⁶ Saat ini peradilan Amaerika telah mulai menggunakan kesempatan ADR dalam sistem hukum dengan tujuan untuk mempermudah penyelesaian sengketa diluar litigasi. Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase adalah beberapa diantara alternatif yang tersedia. Salah satu bentuk dari kombinasi penyelesaian sengketa non litigasi yang mungkin dapat diaplikasikan di Indonesia nantinya adalah mini trial atau peradilan mini ini. Proses ini menawarkan bentuk peradilan yang menyerupai peradilan yang sebenarnya hanya dalam bentuk lebih mudah, sederhana, dan tidak kompleks. Para hakim dalam mini trial adalah orang yang mempunyai pengalaman yang dapat saja berasal dari pengacara, hakim pensiunan, pegawai dipartemen kehakiman dll. Bentuk ruangan dan acaranya juga diadopsi dari bentuk peradilan yang sebenarnya tetapi dengan atribut yang lebih sederhana.

- 4) ***Summary Jury Trial*** : bentuk itu boleh dikatakan mirip dan hampir sama dengan *mini trial*. Sistem dan proses penyelesaian diawali

¹²⁶ *Ibid.*

dengan penunjukan beberapa orang dalam suatu group yang akan bertindak sebagai juri oleh para pihak yang bersengketa. Pengacara yang mewakili kedua belah pihak menyampaikan kasus sengketanya dalam bentuk *capsulized form*. Setelah itu, pengacara kedua belah pihak menginstruksikan kepada juri untuk mengambil putusan (*verdict*) dan putusan di ambil berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan pada penyampaian permasalahan kasus. Namun, belakangan timbul kritik terhadap sistem ini. Ada yang berpendapat, kalau pengacara salah satu pihak lemah atau bertindak buruk hal itu langsung membuat pihak pemberi kuasa berada dalam posisi yang lemah.¹²⁷

- 5) ***Neutral Expert Fact Finding*** : pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai bidangnya, sebelum litigasi benar-benar dilakukan. *Fact Finding* ini banyak dilakukan dalam sengketa perburuhan, atau sengketa yang menyangkut konstruksi bangunan, misalnya dalam sengketa rumah yang mau dibangun tiba-tiba atapnya runtuh, sehingga perlu terlebih dahulu dicari sebabnya runtuhnya atap, sehingga hasil dari *fact finding* ini dapat digunakan sebagai dasar perundingan lebih lanjut.

¹²⁷*Ibid.*, h. 15.

6) *Early Neutral Evalution* : praktis hukum yang handal, netral, berpengalaman membantu para pihak untuk menganalisa isu-isu kritis yang diperkarakan.¹²⁸

7) *Settlement Conference* system ini mirip dengan penggarisan yang diatur dalam Pasal 131 HIR atau 135 Rbg. Usaha perdamaian oleh hakim dikoneksitaskan dengan proses peradilan. Namun, sistem dan penerapannya telah dikembangkan dalam suatu proses yang membuat peradilan di Amerika Serikat mengarah kepada mixed arbitration dengancara hakim lebih dalu memanggil para pihak dalam suatu proses yang disebut “pfertial conference” (konferensi pendahuluan). Proses ini dibuka dan dilakukan sebelum berlangsung tahap pemeriksaan perkara. Dalam proses ini, hakim hadir bukan dalam kapasitas dan kewenangan sebagai hakim dalam proses litigasi, fungsinya hanya mendorong para pihak mencari penyelesaiannya sendiri, dan kalau para pihak setuju hakim bisa bertindak sebagai mediator.¹²⁹

c. **Sarana Penyelesaian Sengketa yang Paling Tepat**

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai bentuk alternative penyelesaian sengketa, serta prinsip-prinsipnya, maka dapat diciptakan sistem pengklasifikasian dari sengketa dan sarana penyelesaiannya. Dari tabel di bawah ini, dapat ditentukan mekanisme atau sarana penyelesaian sengketa mana yang lebih cocok untuk jenis sengketa

¹²⁸*Ibid.*, h. 16.

¹²⁹*Ibid.*

tertentu, dibandingkan dengan jenis dan saran sengketa yang lainnya. Dengan pemahaman ini, dapat secara pasti ditentukan dengan menyerahkan suatu sengketa ke bagian penyelesaian sengketa yang berbeda maka akan digunakan sarana penyelesaian sengketa yang berbeda pula. Idealnya, kita dapat menciptakan suatu sistem yang mempertimbangkan, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum dalam penyelesaian sengketa, sehingga para pihak dapat menyelesaikan setiap sengketa tertentu dengan metode penyelesaian sengketa yang paling tepat baginya, dibandingkan dengan hanya mengandalkan pada 1 (satu) metode penyelesaian sengketa yang sudah biasa dan tertentu atau khusus. Penyelesaian ini dapat dilakukan melalui proses adjudikasi ataupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya, baik dengan metode atau teknik negosiasi yang keras atau lunak. Adjudikasi merupakan cara penyelesaian suatu sengketa melalui lembaga peradilan, sedangkan *Alternative Dispute Resolution* adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan dengan cara seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilalain para ahli. Adjudikasi, termasuk arbitrase, mediasi dan negosiasi merupakan bentuk primer atau pokok dari penyelesaian sengketa, yang memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda satu sama dengan lainnya.¹³⁰

¹³⁰*Ibid.*, h. 17.

Di bawah ini digambarkan sejumlah karakteristik atau khususnya yang dimiliki adjudikasi, arbitrase, mediasi dan negosiasi, sebagai berikut :

Karakteristik	Ajudikasi	Arbitrase	Mediasi	Negosiasi
1	2	3	4	5
Sukarela/tidak sukarela	Tidak sukarela	Sukarela	Sukarela	Sukarela
Pemutus	Hakim	Arbiter/Arbitrator	Para pihak	Para pihak
Banding mengikat dan tidak mengikat	Mengikat dengan kemungkinan banding	Mengikat tetapi dapat direview untuk hal yang sangat terbatas	Jika tercapai kesepakatan dapat dilaksanakan sebagai kontrak	Jika tercapai kesepakatan dapat dilaksanakan sebagai kontrak
Pihak ketiga	Di bebaskan pihak ketiga dan umumnya tidak mempunyai keahlian tertentu pada subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak dan biasanya mempunyai keahlian dibidang subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak bertindak sebagai fasilitator	Tidak ada pihak ketiga fasilitator/Perundingan langsung oleh para pihak yang bersengketa
Derajat Formalitas	Formal, sangat terbatas pada struktur dengan aturan yang ketat yang sudah ditentukan sebelumnya	Tidak terlalu formal/procedural. Aturan atau hukum yang digunakan disepakati	Biasanya informal dan tidak terstruktur	Biasanya informal dan tidak terstruktur
Aturan pembuktian	Sangat formal dan teknis	Informal dan tidak teknis	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak
Hubungan para pihak	Sikap saling bermusuhan = antagonis	Sikap saling bermusuhan = antagonis	Korperatif kerjasama	Korperatif kerjasama
Aturan pembuktian	Sangat formal dan teknis	Informal dan tidak teknis	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak
Hubungan para pihak	Sikap saling bermusuhan = antagonis	Sikap saling bermusuhan = antagonis	Korperatif kerjasama	Korperatif kerjasama
Proses penyelesaian	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argument	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argument	Presentasi bukti, argument dan kepentingan tidak mengikat	Presentasi bukti, argument dan kepentingan tidak mengikat
Fokus penyelesaian	Masa lalu	Masa lalu	Masa depan	Masa kini
Suasana emosional	Emosi bergejolak	Emosional	Bebas emosional	Bebas emosional
Hasil	Principled decision yang didukung oleh	Kadang-kadang sama dengan adjudikasi, kadang-	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win

	pendapat yang objektif (reason opinion)	kadang kompromi tanpa ada opini	solution	solution
Publikasi	Public terbuka untuk umum	Tidak terbuka untuk umum-privat	Tidak terbuka untuk umum-privat	Tidak terbuka untuk umum-privat
Jangka waktu	Panjang 5-12 tahun	Agak panjang 3-6 bulan	Segera 3-6 minggu	Segera 3-6 minggu

Berdasarkan karakteristik atau kekhusuan tersebut, sarana mana yang akan dipergunakan untuk penyelesaian sengketa kepada kita untuk memilih dan menentukan, yang didasarkan pada prinsip efesiensi dan efektivitas sengketa yang akan diselesaikan. Di antara berbagai sarana penyelesaian sengketa tersebut, maka biasanya yang akan dipilih adalah penyelesaian yang paling efesiensi dan efektif.¹³¹

Dari uraian di atas, maka ADR termasuk di dalamnya mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan.

Selain dari maksud **mediasi** di atas, tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.¹³² Dalam peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia no. 1 tahun 2008, setiap hakim, mediator

¹³¹ *Ibid.*, h. 18.

¹³² *Ibid.*, h. 256.

dan para pihak wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diatur dalam peraturan ini, sehingga hakim dalam pertimbangan putusan perkara wajib menyebutkan bahwa perkara yang bersangkutan telah di upayakan perdamaian melalui mediasi dengan menyebutkan nama mediator untuk perkara yang bersangkutan.¹³³

Langkah **arbitrase** yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹³⁴ Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara suka rela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Sedangkan **konsiliasi** merupakan penyelesaian sengketa dengan jalan perdamaian, yang dilakukan untuk mencegah proses litigasi di tingkat peradilan, kecuali putusan yang sudah memperoleh kekuatan hukum tetap tidak dapat dilakukan konsiliasi. Sebagaimana

¹³³ Lihat : Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tangerang: Telaga Ilmu Indonesia, Cet II, 2011, h. 186.

¹³⁴ Lihat : Rachmadi Usman , *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 260.

disebutkan dalam pasal 1 ayat 10 undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹³⁵ Kesepakatan yang dicapai di mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dibuat dalam perjanjian tertulis dan dikuatkan dengan putusan majelis BPSK, sifat kesepakatan ini adalah final dan mengikat yaitu inkrah/berkekuatan hukum tetap.¹³⁶

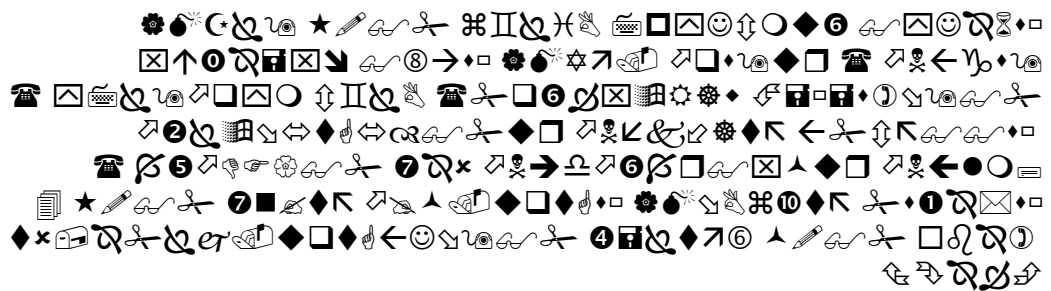
Dari ketiga pilihan penyelesaian sengketa di BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa melalui musyawarah intinya adalah penyelesaian permasalahan secara dialogis antara kedua belah pihak yang bersengketa dengan mengutamakan asas kekeluargaan, kondisi musyawarah demikian juga selalu diterapkan baik dalam pra-mediasi maupun mediasi. Dalam hukum Islam sangat menganjurkan umatnya untuk menyelesaikan sengketa melalui cara musyawarah untuk mufakat. Dengan penyelesaian sengketa bisnis melalui musyawarah, maka akan tetap terjalin hubungan kekeluargaan, dan silaturahmi di antara para pihak pelaku usaha dengan konsumen yang bersengketa (berselisih), serta lebih menghemat waktu dan biaya.¹³⁷

Penyelesaian sengketa menggunakan metode musyawarah ini juga di anjurkan dalam al-Qur'an S. Ali Imran (3): 159) sebagai berikut

¹³⁵ *Ibid.*, h. 314.

¹³⁶ Lihat : Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika Cet. Pertama, 2012, h. 188.

¹³⁷ *Ibid.*, h. 252.



Ayat al-Qur'an di atas memberikan pemahaman berlaku

lemah lembut dalam bermusyawarah, musyawarah termasuk salah satu kaidah syariat dan termasuk kategori *aziimah* (hukum asal yang bersifat wajib). Barang siapa yang tidak bermusyawarah dengan para ulama dan pakar, maka wajib hukumnya memecat dirinya. Ini adalah salah satu yang tidak diperselisihkan lagi.

Penafsiran dari al-Qur'an surah al-Imran ayat 159 menurut Wahbah az-Zuhaili bahwa dalam ayat ini bertemulah pujian yang tinggi Allah terhadap rasul-Nya karena sikap nabi yang lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya yang telah dituntun dan di didik imannya agar lebih sempurna. Jika ada kesalahan beberapa orang yang meninggalkan tugas, namun rasulullah tidak langsung marah, melainkan dengan jiwa besar dia mengayomi mereka. Intinya maksud dari ayat ini adalah memuji seseorang yang melakukan sikap yang penuh lemah lembut, karena dibalik sikap itu di dalam diri seseorang terkandung rahmat Allah di dalamnya yakni adanya belaskasihan, cinta kasih yang ditanamkan Allah kedalam hati sanubarinya sehingga rahmat itu yang mempengaruhi sikap seseorang dalam

kepemimpinan.¹³⁸ Sedangkan Quraish Shihab dalam tafsirnya al-Misbah menyatakan bahwa surat al-Imbran ayat 159 ini diberikan kepada Allah kepada nabi Muhammad untuk menuntun dan membimbingnya, sambil menyebutkan sikap lemah lembut nabi kepada kaum muslimin, khususnya mereka yang telah melakukan pelanggaran dan kesalahan dalam perang uhud.¹³⁹

Dari penafsiran ahli tafsir di atas bahwa ayat di atas memberikan tuntunan agar dalam menyelesaikan masalah pada saat bermusyawarah, maka harus dilakukan dengan cara lemah lembut, tidak saling emosi ataupun tindakan kasar lainnya yang menyebabkan putusnya tali silaturahmi. Selanjutnya dalam (QS. Asy-Syura'(42): 38) dinyatakan :



Menurut Quraish Shihab dalam tafsirnya al-Misbah tentang surah Asy-Syura ayat 38, bahwa hendaklah bagi orang-orang yang menerima dan mematuhi seruan robNya dan mereka melaksanakan sholat yaitu, yang berkenaan dengan diri mereka yang memelihara urusan mereka dalam memutuskan perkara secara musyawarah dan tidak tergesa-gesa tidak ada diantara mereka yang bersifas otoriter

¹³⁸Lihat : Wahbah az-Zuhaili, *Tafsir Al-Munir Jilid 2*, Jakarta : Gema Insani, Cet I, 2013, h. 479.

¹³⁹ Lihat : M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah :Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta : Lentera Hati, Cet I, 2009, h. 309.

dengan memaksakan kehendaknya, dalam memutuskan atau sebagian dari mereka menafkahkan dengan tulus untuk jalan ketaatan kepada Allah, baik nafkah wajib maupun sunah.¹⁴⁰ Selanjutnya, menurut Imam Syafi'I mengatakan, bahwa seseorang hakim hendaklah bermusyawarah dengan mereka dalam urusannya.¹⁴¹ Ketika seseorang pemimpin menghadapi masalah, musyawarah memberikan teladan pemimpin kepada mereka yang berperkara. Sedangkan menghubungkan maksud ayat ini dengan penyelesaian sengketa di BPSK bahwa musyawarah melalui mediasi lebih diutamakan dalam segala kasus atau perkara yang di dalamnya terjadi wanprestasi.

Terkait dengan musyawarah melalui jalur mediasi dalam alternatif penyelesaian sengketa konsumen atau sengketa lainnya, juga di atur dalam hukum Islam yaitu penyelesaian mediasi disebut dengan istilah *ishlah* atau perdamaian, dimana secara etimologis, mediasi yang berarti berada ditengah. Makna ditengah disini menurut peneliti menunjukan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak sebagaimana yang peneliti amanti dalam praktek penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di BPSK Palangka Raya, selain itu petugas mediator yang ada di BPSK

¹⁴⁰ Lihat : M Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah :Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta : Lentera Hati, Cet I, 2009, h. 177-178.

¹⁴¹ Lihat : Ahmad bin Musthafa al-Farran, *Tafsir Imam Syafi'I : Menyelami Kedalaman Kandungan Al-Qur'an*, Jakarta : Almahira, 2007, h. 578.

juga bermakna mediator harus berada pada posisis netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa harus menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan dari para pihak yang bersengketa.¹⁴²

Selanjutnya mediasi dalam hukum Islam dikenal pula dengan istilah *shulh*. *Shulh* secara etimologis, berarti meredam pertikaian. Sedangkan menurut terminologi, pengertian *shulh*, berarti suatu jenis akad atau perjanjian untuk mengakhiri. Sengketa perdata dalam istilah hukum positif dan sengketa muamalah dalam hukum Islam yang terjadi antara kedua belah pihak atau lebih yang mana objek sengketanya adalah transaksi kehartabendaan (*mu'awadah al-maliyah*). Menyikapi permasalahan ini, maka Mahmud Hilmy memandang sengketa muamalah dengan sengketa yang terjadi dalam lingkup pemindahan harta dan hak, dari suatu pihak kepada pihak lain melalui proses *akad*.¹⁴³ Ketika kasus-kasus sengketa konsumen dengan pelaku usaha ini di gelar dalam praktik beracara di BPSK Palangka Raya, maka pelanggaran **akad** ini-lah yang kerap menjadi *wanprestasi* yakni yang di langgar baik yang di lakukan oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen, atau sebaliknya karena konsumen yang nakal tidak membayar angsuran yang jatuh tempo, sehingga menyebabkan penyitaan kendaraan yang menjadi objek kredit diambil alih (disita)

¹⁴²*Ibid.*, h. 253. Lihat: Syahril Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 2.

¹⁴³Lihat : Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Cet. II, 2011, h. 203. Lihat : Mahmud Hilmy, *Ushul al-Iqtisad*, Cairo: Dar al-Ma'rif, 1974, h. 76.

oleh pelaku usaha. Manakala peristiwa hukum ini dimohonkan atau diajukan dan diselesaikan melalui mediasi di BPSK Palangka Raya, maka fenomena penyelesaian sengketa seperti ini hukum positif dikenal dengan upaya mediasi untuk menghasilkan perdamaian yang dilakukan oleh para pihak, sedangkan dalam praktek fikih muamalah atau dalam hukum Islam dikenal dengan *sulh*.¹⁴⁴

Terkait dengan perdamaian atau mediasi sebagai salah satu mekanisme dalam penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan sebagai upaya yang sudah lama dipakai tidak saja dalam kasus-kasus hukum bisnis atau ekonomi, tapi juga dapat diterapkan dalam kasus lingkungan hidup, perburuhan, pertahanan, perumahan, sengketa konsumen, dan sebagainya yang merupakan perwujudan tuntutan masyarakat atas penyelesaian sengketa yang cepat, efektif, dan efisien.¹⁴⁵

Dalam praktik penyelesaian perselisihan/pertikaian antara dua belah pihak yang bersengketa secara damai biasanya dilakukan melalui pendekatan musyawarah (*syura*) di antara pihak yang berselisih. Cakupan objek perdamaian dari *shulh* cukup luas, yaitu *shulh* dalam muamalah ekonomi, keluarga (rumah tangga), peperangan dan perdamaian lainnya.¹⁴⁶ Sebagaimana yang dianjurkan agar

¹⁴⁴*Ibid.*, h. 204.

¹⁴⁵Lihat : Rachmadi Usman, *Mediasi di Luar Pengadilan dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet I, 2012, h. 23.

¹⁴⁶*Ibid.*, h. 254.

menyelesaikan masalah melalui Mediasi terdapat dalam (QS. An-Nisa (4): 59 dan ayat 128), dengan pengertian ayat sebagai berikut:

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.

Selain pengertian ayat di atas diperkuat dengan hadits: Perjanjian (damai) diantara orang-orang muslim itu boleh kecuali perjanjian yang menghalalkan yang haram dan yang haram menghalalkan yang halal. (H.R. Tirmidzi, Ibnu Majah, Al-Hakim, dan Ibnu Hibban).¹⁴⁷

Dari analisis di atas di hubungkan dengan kutipan uraian pendapat saudara Arif Irawan Sanjaya (Panitera BPSK), bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di BPSK kota Palangka Raya setelah adanya pemberitahuan melalui pemanggilan sidang kepada pihak penggugat dan tergugat tentang penetapan hari sidang kemudian kepada pihak penggugat dan tergugat dilakukan penetapan hari sidang kepada para pihak yang berperkara dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya¹⁴⁸, yakni penetapan hari sidang dan susunan

¹⁴⁷ *Ibid.*, h. 257.

¹⁴⁸ Berdasarkan pengamatan peneliti, **Penetapan hari sidang** di BPSK ini setelah permohonan disampaikan, maka oleh ketua BPSK ditetapkan hari sidang dengan mendahulukan pra-mediasi dan atau mediasi. Pra-mediasi, hanya dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa dengan tatacara dan waktu yang telah ditentukan oleh ketua BPSK. Jika pra-mediasi

majelis hakim dalam pemeriksaan perkara di BPSK kota Palangka Raya berdasarkan verifikasi oleh ketua BPSK yang sudah ditentukan susunan majelis hakimnya yang akan menangani kasus dalam penyelesaian sengketa konsumen dimuat dalam surat panggilan, selanjutnya surat tersebut terkait dengan agenda persidangan pemanggilan sidang disampaikan melalui anggota sekretariat BPSK kepada para pihak yang berkaitan dengan kasus penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Palangka Raya.

Paparan saudara Arif di atas, dihubungkan dengan kajian hukum acara perdata, diuraikan tentang tata cara pemanggilan dan proses yang mendahuluinya bahwa pemanggilan dan pemberitahuan merupakan awal proses pemeriksaan persidangan pada semua tingkatan, baik tingkat pertama, tingkat banding, sampai tingkat kasasi. Sehubungan dengan itu maka di BPSK pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya sesuai dengan hukum acara perdata yang berlaku yaitu setelah permohonan dianggap memenuhi syarat, kemudian para pihak dilakukan pemanggilan untuk menghadap ke BPSK dalam rangka pra-mediasi dan atau mediasi. Lebih lanjut dalam hukum acara perdata, pemanggilan dimaksudkan menyampaikan secara resmi (*official*) dan patut (*properly*) kepada pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perkara di pengadilan, agar

gagal, maka dapat dilanjutkan dengan mediasi yang didampingi oleh salah satu pihak mediator BPSK atas persetujuan para pihak pemohon dan termohon.

memenuhi dan melaksanakan hal-hal yang diminta dan diperintahkan majelis hakim atau pengadilan. Menurut Pasal 388 dan Pasal 390 ayat (1) HIR, yang berfungsi melakukan panggilan adalah juru sita. Hanya panggilan berdasarkan yang dilakukan juru sita yang dianggap sah dan resmi. Kewenangan juru sita ini, berdasarkan Pasal 121 ayat (1) HIR diperolehnya lewat perintah ketua (Majelis Hakim) yang dituangkan dalam penetapan hari sidang atau penetapan pemberitahuan. Pemanggilan atau panggila (*convocation, convocatie*) dalam arti sempit dan sehari-hari sering diidentikan, hanya terbatas pada perintah menghadiri sidang pada hari yang ditentukan. Akan tetapi, dalam hukum acara perdata, sebagaimana dijelaskan Pasal 388 HIR, pengertian panggilan meliputi makna dan cakupan yang lebih luas, yaitu :

- a. Panggilan sidang pertama kepada penggugat dan tergugat;
- b. Panggilan menghadiri sidang lanjutan kepada pihak-pihak atau salah satu pihak apabila pada sidang yang lalu tidak hadir baik tanpa alasan yang sah atau berdasarkan alasan yang sah;
- c. Panggilan terhadap saksi yang diperlukan atas permintaan salah satu pihak berdasarkan Pasal 198 HIR (dalam hal mereka tidak dapat menghadirkan saksi yang penting ke persidangan);
- d. Selain daripada itu, panggilan dalam arti luas, meliputi juga tindakan hukum pemberitahuan atau *aanzegging (notification)*, antara lain:

- 1) Pemberitahuan putusan PT dan MA,
- 2) Pemberitahuan permintaan banding kepada terbanding,
- 3) Pemberitahuan memori banding dan kontra memori banding,
dan
- 4) Pemberitahuan permintaan kasasi dan memori kasasi kepada
termohon kasasi.

Dalam hal ini, kepada seseorang disampaikan pesan atau informasi agar dia tahu tentang sesuatu hal yang hendak dilakukan oleh pihak maupun suatu tindakan yang akan dilakukan pengadilan. Dengan demikian, oleh karena arti dan cakupan panggilan meliputi pemberitahuan, sebagai syarat dan tata carayang ditentukan undang-undang mengenai tindakan hukum pemanggilan, sama dan berlaku sepenuhnya dalam pemberitahuan.¹⁴⁹

Meski dalam praktiknya proses pemanggilan para pihak yang berperakara ada kesesuaian dengan hukum acara perdata, namun dalam metode persidangan yang ditawarkan oleh majelis hakim kepada para pihak yang berperakara di BPSK kota Palangka Raya dengan ketentuan berdasarkan Kepmenperindag No. 305/MPP/Kep/12/2001 tentang tata cara dan prosedur pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada hari sidang pertama para pihak dipanggil untuk menghadiri sidang, selanjutnya para pihak mendengarkan arahan dari majelis, majelis mengarahkan

¹⁴⁹ Lihat : M Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet ketujuh, 2008, h. 213-214.

permasalahan yang ada di antara kedua pihak untuk terlebih dahulu memberikan pilihan menyampaikan opsi kepada para pihak untuk memilih cara menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, namun dalam pelaksanaannya majelis yang selaku komisioner juga dalam hal ini sebagai pihak fasilitator yang mana wajib mengedepankan *win-win solution*, *win-win solution* yaitu dengan metode penyelesaian sengketa melalui cara mediasi.

Adapun lamanya waktu yang dialokasikan oleh BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen dalam satu kasus ada aturan hukum acara yang mengatur sesuai dengan keputusan menteri perdagangan dan perindustrian, jadi beracara di BPSK menurut berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, maka BPSK wajib menyelesaikan satu perkara itu dalam waktu 21 (dua puluh satu hari) semenjak permohonan tersebut disampaikan dan diverifikasi serta diajukan dihadapan majelis, jadi dalam 21 (dua puluh satu hari) perkara penyelesaian sengketa konsumen tersebut sudah bisa mendapatkan keputusan yang tetap dari majelis.

3. Penetapan putusan persidangan di badan penyelesaian sengketa konsumen kota Palangka Raya tahun 2015-2016

Menganalisis tentang penetapan persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, yaitu dengan mencermati pengamatan peneliti atas proses persidangan serta hasil

penjelasan Rahmat Junaidi (ketua BPSK), penetapan putusan persidangan di BPSK kota Palangka Raya Tahun 2015-2016, dilakukan melalui alur persidangan bahwa dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak selalu diawali dengan persidangan sebagaimana yang terjadi pada pengadilan negeri, tetapi penyelesaian dilakukan melalui pilihan oleh para pihak yang bersengketa, seperti melalui jalur mediasi dan arbitrase .

Jalur mediasi terbagi lagi kepada 2 (dua) hal yaitu pra-mediasi dan mediasi. Pra-mediasi yaitu penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha di kantor BPSK di ruang khusus mediasi tanpa didampingi oleh mediator (penengah), dalam pelaksanaannya mediator mempertemukan kedua pihak yang bersengketa untuk duduk bersama di meja bundar di ruang mediasi BPSK kota Palangka Raya, selanjutnya mediator membuka pembicaraan sebagai pengantar pembukaan kalimat terkait maksud dan tujuan para pihak yang bersengketa, setelah itu mediator mempersilahkan keduanya untuk berunding secara musyawarah untuk menemukan kesepakatan damai.

Kegiatan waktu pra-mediasi tersebut diberikan kesempatan waktu, misal 30 (tiga puluh) menit untuk perundingan. Setelah jeda waktu dianggap selesai, maka mediator menemui kedua pihak, dan mempertanyakan apakah sudah ada kesepakatan damai, jika tidak ada

kesepakatan damai, maka langkah selanjutnya mediator menanyakan bahwa mereka perlu mediator dalam memfasilitasi perundingan mediasi, jika mereka sepakat perlu mediasi, maka diberi kesempatan kepada para pihak untuk menunjuk mediator yang mereka sepakati diantara para hakim komisioner yang ada di BPSK.

Ada keuntungan dan kekurangan dari proses mediasi, keuntungan dari proses mediasi ini adalah digambarkan sebagai proses yang hati-hati, teliti, tidak mahal dan prosedurnya sederhana. Prosesnya memungkinkan para pihak untuk menerangkan para pihak untuk menerangkan apa yang menjadi inti kendala, masalah, ataupun keinginan dan harapan tanpa berhadapan langsung dengan pihak lawan. Mediator yang boleh dikatakan bersifat pasif dan netral dapat bertindak menjadi pendengar yang baik dan membuat suatu pihak membuka tabir masalah, hal mana tidak mungkin dan sulit kalau dilaksanakan diperadilan. Pihak bersengketa akan melihat kepentingan serta kedudukan pihak lain dengan pandangan yang berbeda.

Mediasi juga memiliki potensi untuk memberikan perasaan kewenangan yang lebih besar bagi para pihak dibandingkan jika ketika mereka berperkara di pengadilan. Pada proses mediasi para pihak sepenuhnya mengontrol jalannya proses dan bersedia untuk mematuhi keputusan karena keputusan ini semata-mata disetujui dan

diusulkan oleh para pihak sendiri melalui mediator dan tidak diputuskan oleh pihak lain.

Dalam pelaksanaannya, mediasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha tanpa didampingi oleh mediator (penengah). Pelaksanaannya, mediator duduk diantara para pihak yang bersengketa dan menanyakan substansi yang dipersengketakan kepada konsumen yang mengajukan permohonan, sedangkan pihak termohon (pelaku usaha) diminta mendengarkan permasalahan yang disampaikan oleh konsumen. Setelah konsumen selesai menyampaikan permasalahannya, kemudian mediator mempersilahkan kepada pihak pengusaha untuk memberikan tanggapan atas keberatan yang telah disampaikan oleh konsumen. Manakala para pihak sudah menyampaikan keluhannya masing-masing, kemudian mediator menawarkan solusi untuk kesepakatan berdamai. Jika perdamaian disepakati, maka akan dibuatkan berita acara perdamaian, demikian pula sebaliknya jika mediasi gagal, maka akan dibuatkan pula berita acara mediasi gagal.

Gagal atau berhasilnya suatu penyelesaian sengketa dalam mediasi tidak hanya disebabkan oleh salah satu pihak yang bersengketa, tetapi bagaimana mediator memerankan perannya diantara dua orang yang bersengketa, artinya mediator harus memposisikan diri sebagai penengah. Terkait dengan posisi tengah ini

menurut Susi,¹⁵⁰ maka mediator bertindak sebagai fasilitator netral dengan tujuan mendapatkan penyelesaian yang arif dan tidak berat sebelah bagi para pihak bersengketa. Inti dari proses ini adalah pertukaran dan tawar-menawar mengenai informasi yang dapat dilaksanakan pada pertemuan bersama para pihak dengan mediator, pertemuan sepihak (mediator dengan satu pihak) yang dikenal dengan nama “caucus”.

Proses ini dimulai di mana seluruh pihak bertemu bersama dan bernegosiasi tatap muka untuk memberikan pandangan masing-masing. Sesudah pertemuan pendahuluan maka mediator akan memutuskan untuk melanjutkan pertemuan dengan pihak terpisah akan tergantung kepada sengketa dan masalahnya.

Selanjutnya, menurut Susi mediasi memerlukan factor kersahasiaan secara mutlak. Kersahasiaan akan membantu untuk membangun kepercayaan diantara para pihak dengan mediator, yang akan dengan terbuka membuka informasi yang dibutuhkan mediator untuk digunakan dalam penyelesaian. Mediator umumnya bekerja melalui tahapan pembahasan kasus sengketa, menerangkan proses mediasi kepada pihak bersengketa, menolong serta mengakomodasikan para pihak dengan bertukar informasi, tawar menawar, membantu para pihak untuk merancang dan menentukan penyelesaian dan tujuan. Disamping hal-hal positif dari mediasi,

¹⁵⁰ Lihat : Susi Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif penyelesaian Sengketa*, Tangerang : Telaga Ilmu Indonesia, th 2011, h. 32.

seperti menghemat waktu, mengurangi biaya, dampak positif dari penyelesaian yang memuaskan para pihak, proses ini juga mengandung beberapa kekurangan, misalnya proses ini berdiri sendiri diluar sistem hukum yang ada sehingga tata caranya benar-benar diserahkan kepada para pihak yang bertikai. Sementara kendala untuk menetapkan mekanisme proses mediasi diantara para pihak dapat menjadi kendala potensial dalam memulai awal proses. Disamping itu factor kejujuran dan itikad baik merupakan faktor yang sulit untuk diukur dari para pihak, sementara factor-faktor tadi sangat esensial dalam proses ini.

Disamping itu faktor kepribadian serta alasan yang mendasari saran mediator merupakan alasan sangat manusiawi yang berpotensi menjadi masalah. Para pihak dapat saja merasa mediator berat sebelah atau tidak jujur sehingga kalau factor kenetralan dipertanyakan, maka kelanjutan proses ini dapat menjadi rancu.

Adapun landasan formil mediasi disebutkan dalam hukum acara tetap bertitik tolak dari ketentuan Pasal 130 HIR, Pasal 145 RBg yang oleh Mahkamah Agung myang memodifikasikannya ke arah yang lebih bersifat memaksa (*compulsory*). Pada awalnya di atur dalam SEMA (Surat Edaran Mahkamah Agung) No. 1 Tahun 2002 dengan judul *Pemeberdayaan Pengadilan Tingkat Pertama Menerapkan Lembaga Damai* (Eks Pasal 130 HIR). Selanjutnya disempurnakan dalam PERMA No. 2 Tahun 2003 yang menegaskan :

dengan berlakunya PERMA ini surat mahkamah agung NO. 1 tahun 2002 tentang *Pemeberdayaan Pengadilan Tingkat Pertama Menerapkan Lembaga Damai* (Eks Pasal 130 HIR/145 RBg) di nyatakan tidak berlaku, adapun prosedur mediasi di pengadilan terdiri dari 6 bab 18 Pasal yaitu :

Bab I : Ketentuan Umum (Pasal 1-2)

Bab II : Tahap Pra-Mediasi (Pasal 3-7)

Bab III : Tahap Mediasi (Pasal 8-14)

Bab IV : Tempat dan Biaya (Pasal 15)

Bab V : Lain-lain (Pasal 16)

Bab VI : Penutup (Pasal 17-18)

Dari substansi yang termuat di dalam PERMA No. 2 Tahun 2003 tersebut, maka prosedur mediasi di BPSK juga dilakukan demikian, hanya saja yang membedakan bahwa di BPSK tidak memungut biaya sebagaimana yang terjadi di pengadilan negeri. Adapun alasan penerbitan PERMA sama dengan keberadaaan BPSK di Indonesia yaitu salah satunya untuk mengatasi penumpukan perkara.¹⁵¹

Langkah selanjutnya, jika mediasi gagal maka para pihak disarankan untuk melakukan langkah selanjutnya agar penyelesaian masih dalam ranah BPSK yaitu dengan cara arbitrase. Arbitrase, merupakan penyelesaian sengketa di BPSK melalui sidang layaknya

¹⁵¹Lihat : M. Yahaya Harahap, *Dalam Hukum Acara Perdata*, Jakarata : Sinar Grafika, Cet ketujuh, th 2008, h. 242.

sebagaimana beracara di pengadilan negeri, dalam praktik sidang arbitrase dilaksanakan 3 (tiga) kali persidangan, dengan agenda, sidang pertama pembacaan gugatan oleh piha konsumen yang menggugat dan didengarkan oleh majelis serta dari pelaku usaha (jika hadir), selanjutnya sidang tahap kedua jawaban dari pelaku usaha atas gugagatan yang telah disampaikan oleh pihak konsumen pada saat sidang sebelumnya. Selanjutnya majelis memberi kesempatan penguatan pembuktian dari argumentasi kedua belah pihak. Pada sidang tahap ketiga (sidang terakhir) adalah pembacaan putusan oleh majelis hakim BPSK kota Palangka Raya. Total hari sidang 21 (dua puluh) hari atau selama 3 (tiga) minggu. Jika selama proses persidangan arbitrase belangsung, pihak pengusaha tidak hadir, maka sidang tetap dilaksanakan selama 3 (tiga) kali persidangan dan hasil akhir putusan dari majelis diputusan verstek (karena pihak pelaku usaha (tergugat) tidak hadir selama persidangan).

Terkait dengan putusan *verstek* di BPSK, maka istilah *verstek* menurut Soepomo menyebut “acara luar hadir”. Mengenai pengertian verstek di BPSK Palangka Raya tidak terlepas kaitannya dengan fungsi beracara dan penjatuhan putusan atas perkara yang disengketakan, yang memberi wewenang kepada hakim menjatuhkan putusan tanpa hadirnya penggugat atau tergugat. Sehubungan dengan itu, persoalan *verstek* tidak lepas kaitannya dengan dengan ketentuan

Pasal 124 HIR (Pasal 77 Rv) dan Pasal 125 ayat (1) HIR (Pasal 73 Rv).

Tujuan *verstek* dari maksud utama *verstek* dalam hukum acara adalah untuk mendorong para pihak menaati tata tertib beracara, sehingga proses pemeriksaan penyelesaian perkara terhindar dari anarki atau kesewenangan. Sekiranya undang-undang menentukan bahwa untuk sahnya proses pemeriksaan perkara, mesti dihadiri para pihak, ketentuan yang demikian tentunya dapat di manfaatkan tergugat dengan itikad buruk untuk menggagalkan penyelesaian perkara. Setiap kali dipanggil menghadiri sidang, tergugat tidak menaatinya dengan maksud untuk menghambat pemeriksaan dan penyelesaian perkara.

Dalam pemeriksanaan perkara di persidangan BPSK Palangka Raya, selalu memperhatikan dampak kemungkin terjadi, apabila keabsahan proses pemeriksaan tergantung atas kehadiran para pihak atau tergugat, sehingga undang-undang perlu mengantisipasinya melalui acara pemeriksaan *verstek*. Artinya pemeriksaan dan penyelesaian perkara tidak mutlak digantungkan atas kehadiran tergugat di persidangan, apabila ketidak hadiran itu tanpa alasan yang sah (*unreasonable default*), dapat diancam dengan penjatuhan putusan tanpa hadir (*verstek*).

Meskipun penerapan *verstek* tidak impleatif, namun pelembagaannya dalam hukum acara dianggap sangat efektif

menyelesaikan perkara. Apabila hal tersebut terjadi seperti tergugat tidak hadir pada sidang pertama tanpa alasan yang sah, hakim berwenang langsung menjatuhkan putusan *verstek*, atau apabila pada sidang pertama tidak hadir, kemudian sidang dimundurkan dan tergugat dipanggil menghadiri sidang berikutnya. Hakim masih tetap berwenang menjatuhkan putusan *verstek*, apabila tergugat tidak hadir tanpa alasan yang sah.

Memang acara *verstek* ini, sangat merugikan kepentingan tergugat, karena tanpa hadir dan pembelaan, putusan dijatuhkan. Akan tetapi, kerugian itu wajar ditimpakan kepada tergugat, disebabkan sikap dan perbuatannya yang tidak menaati tata tertib beracara.

Peristiwa yang terdapat dalam hukum acara ini, sama pula halnya di BPSK ketidak hadiran para pihak pengusaha saat diajukan gugatan oleh konsumen, maka jika dari pihak pengusaha sebagian ada yang tidak hadir dalam sidang pertama, maka pihak BPSK tidak serta merta memutuskan perkara dengan *verstek*, melainkan melakukan penundaan sidang dengan melayangkan surat panggilan kedua kepada pihak tergugat/termohon dengan waktu yang telah ditetapkan oleh majelis, kemudian jika pada hari yang ditetapkan pada panggilan kedua pihak tergugat tidak juga hadir maka surat panggilan kembali di layangkan pada sidang ketiga dengan agenda membacakan putusan *verstek*.

Adapun putusan yang bersipat terpenuhinya kehadiran pihak pemohon/penggugat dengan pihak termohon/tergugat maka hasil keputusan majelis hakim BPSK Palangka Raya, isinya meliputi sebagaimana bunyi format keputusan pada pengadilan negeri sebagaimana terlampir.

Terkait dengan perkara-perkara yang diselesaikan di BPSK, baik yang melalui arbitrase maupun perkara-perkara yang menyelesaikannya melalui mediasi yang muncul dari persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha, sehubungan dengan itulah alasan pemerintah membentuk lembaga BPSK ini sebagai lembaga nonstruktural yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. BPSK adalah sebagai konsekuensi yuridis dari adanya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁵²

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Sebagaimana ketentuan umum dalam UUPK di pasal (1) bahwa: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas

¹⁵² Lihat, Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 332.

menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”¹⁵³.

Terkait dengan itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengenai tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yakni melaksanakan¹⁵⁴:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan /atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

¹⁵³Lihat : Ahmadi Miru & Sutarman Yado, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada cetakan kedua, 2004, h. 20.

¹⁵⁴Lihat : Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- j. Memutuskan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.¹⁵⁵

Umumnya pengaduan yang diajukan ke BPSK, karena sengketa konsumen dan pelaku usaha yang terjadi karena pelaku usaha menolak bertanggung jawab atas barang/jasa yang membawa kerugian bagi konsumen. Perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Buktinya UUPK memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur peradilan atau nonperadilan. Sehingga Pasal 52 UUPK tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara:

- 1) Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta

¹⁵⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lihat: Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Dalam hal ini penyelesaian sengketa di BPSK dengan tujuan membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Adapun jika penyelesaian di BPSK pada tingkat penyelesaian Arbitrase didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵⁶

- 2) Arbitrase ini merupakan cara penyelesaian suatu sengketa yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa dengan kelebihanannya karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.
- 3) Sedangkan konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan jalan yang diartikan sebagai perdamaian, konsiliasi dapat dilakukan untuk mencegah proses litigasi dalam setiap tingkat peradilan, kecuali putusan yang sudah memperoleh kekuatan hukum tetap tidak dapat dilakukan konsiliasi. Sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat 10 undang-undang No. 30 tahun

¹⁵⁶Lihat : Rachmadi Usman , *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h. 260.

1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹⁵⁷ Kesepakatan yang dicapai di mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dibuat dalam perjanjian tertulis dan dikuatkan di majelis BPSK, sifat kesepakatan ini adalah final yaitu inkrah/berkekuatan hukum tetap.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti di atas, maka seyogyanya peneliti memberikan kesimpulan di bawah ini sebagai berikut :

1. Prosedur penyampaian permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, terdiri dari beberapa tahap sebagaimana dalam hukum acara BPSK, tahap pertama konsumen mengajukan permohonan penyelesaian sengketa secara lisan tertulis dan lisan tidak tertulis ke sekretariat BPSK, permohonan konsumen yang telah memenuhi syarat, maka dapat diteruskan untuk diproses di BPSK, sedangkan permohonan konsumen yang tidak memenuhi syarat sebagaimana tertuang dalam pasal 16, maka permohonan konsumen di tolak atau perkara tersebut bukan wewenang BPSK.
2. Proses pelaksanaan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka

¹⁵⁷*Ibid.*, h. 314.

Raya, mengutamakan penyelesaian dengan cara mediasi (*win-win solution*). Pada hari persidangan I (pertama) Arbiter mendamaikan para pihak, apabila gagal, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Arbiter memberikan kesempatan yang sama kepada para pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam persidangan pertama Arbiter mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian, maka Arbiter membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), Arbiter memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK. pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Arbiter tanpa kehadiran pelaku usaha (*verstek*).

3. Penetapan putusan yang dilaksanakan oleh Arbiter Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, jika sengketa diselesaikan dengan mediasi, maka penetapan dilakukan berdasar berita acara perdamaian jika mediasi berhasil. Jika tidak berhasil maka dibuatkan berita acara mediasi gagal. Selanjutnya jika dilakukan dengan arbitrase, maka putusan bersifat final dan finding dengan penetapan Pengadilan Negeri, dan jika pihak tergugat tidak hadir maka putusan berdasarkan verstek (tidak dihadiri pelaku usaha).

B. Rekomendasi

Rekomendasi dari penelitian ini peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Kepada konsumen yang melakukan pembiayaan perkreditan barang terhadap pelaku usaha (*leasing*), harus cermat dan teliti dalam memahami isi perjanjian klausula baku yang dikeluarkan oleh pihak pelaku usaha, serta konsumen harus benar-benar mengerti prosedur dalam melakukan kesepakatan sebuah perjanjian dengan pelaku usaha agar dikemudian hari tidak menimbulkan sebab-akibat yang dapat melalaikan dan merugikan hak konsumen dalam sebuah perjanjian.
2. Kepada pelaku usaha (*leasing*), dalam melakukan sebuah kegiatan pembiayaan yang dilakukan oleh konsumen seharusnya pihak pelaku usaha memberikan pelayanan yang baik dan cermat, serta melihat kondisi dan keadaan konsumen. Pelaku usaha jangan hanya menginginkan keuntungan yang besar dari konsumen, namun hak dan kewajiban sebagai

pelaku usaha juga harus benar-benar memenuhi dan memberikan solusi penyelesaian kepada konsumen dalam pembiayaan dan wanprestasi.

3. Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya, dalam menjalankan tugas dan wewenang terhadap penyelesaian sengketa konsumen diharapkan dapat memberikan pelayanan pengaduan yang baik dan memberikan kepuasan kepada pengaduan konsumen yang berkonsultasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya untuk mencari solusi penyelesaian perkaranya, serta benar-benar menegakkan prinsip-prinsip *win-win solution* dalam mewujudkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum kepada para pihak yang berperkara di Badan Penyelesaian sengketa Konsumen kota Palangka Raya.
4. Teruntuk Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan kota Palangka Raya, dalam hal ini peneliti telah melakukan observasi penelitian tentang Studi Proses Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Palangka Raya. Keprihatinan peneliti terhadap lembaga BPSK kota Palangka Raya dalam mengimplementasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan mensosialisasikan keberadaan BPSK kota Palangka Raya belum sepenuhnya memadai, karena kendala pembinaan dan pengawasan serta tidak adanya koordinasi oleh aparat penanggung jawab dari Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan kota Palangka Raya terhadap BPSK kota Palangka Raya agar keterlibatan pemerintah dalam pembinaan

penyelenggaraan perlindungan konsumen untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh Pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran negara antara lain untuk menyejahterakan rakyatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrial, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Aburaera, Sukarno dkk, *Filsafat Hukum Teori dan Praktik*, Jakarta: KENCANA cet ke-2, 2014.
- Ali, Achmad, *Menguak Teori Hukum (legal teori) dan Teori Keadilan (Judicial Prudence) termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legis Prudence)*, Vol-1, Cet-1, Jakarta: Kencana, 2009.
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Al-Qaradhawi, Yusuf, *Fiqh Maqashid Syariah*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006.
- Amirudin & Asikin, Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ed. Revisi,., Jakarta, Rineka Cipta, 2002.

Arinanto, Satya, *Memahami Hukum Dari Konstruksi sampai Implementasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Az-Zuhaili, Wahbah, *Tafsir Al-Munir Jilid 2*, Jakarta : Gema Insani, Cet I, 2013.

Bakri, Asafri Jaya, *Konsep Maqashid Syari'ah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.

Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers, Cet. 2, 2011.

Friedrich, Carl Joachim, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004.

Harahap, M. Yahya, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet ketujuh, 2008.

Helmi Juni, M. Erfan, *Filsafat Hukum*, Bandung: CV Pustaka Setia, Cetakan I, 2012.

Hilmy, Mahmud, *Ushul al-Iqtisad*, Cairo: Dar al-Ma'rif, 1974.

Huijbe, Theo R, *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*, Yogyakarta: Kanisius, Cet. VIII, 1995.

Hutagalung, Sophar Maru, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternative Penyelesaian sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, Cetakan pertama 2012.

Kadir, A, *Hukum Bisnis Syariah*, Jakarta: Amzah, 2010.

Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- Lubis, Suhrawardi K, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika Cet I, 2013.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Miru, Ahmadi & Yado , Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada cetakan kedua, 2004, h. 20.
- Moleong, Lexy j, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muhammad dan Kurniawan, Rahmad, *Visi dan Aksi Ekonomi Islam*, Malang: Intimedia, 2014.
- Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tangerang: Telaga Ilmu Indonesia, Cet II, 2011.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Cet II, 2011.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2008.
- Shihab, M Quraish, *Tafsir Al-Misbah :Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, Jakarta : Lentera Hati, Volume 2, Cet I, 2009.
- Shihab, M Quraish,Volume 12, Cet I, 2009.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 1986.

Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarat:

Ghalia Indonesia cetakan kelima, 1994.

Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: PT Renika Cipta, 2009.

Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, Cet. 6, 2010.

Suratman & Dillah, H. Philips, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Edisi keempat, jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Usman, Rachmadi, *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Utsman, Sabian, *Dasar-Dasar Sosiologi Hukum Makna Dialog Antara Hukum dan Masyarakat Dilengkapi Proposal Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Utsman, Sabian, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan I, 2014.